# Come vendere ai propri clienti

Guida dell'utente, Winter '16

@salesforcedocs

La versione inglese di questo documento ha la precedenza sulla versione tradotta.

© Copyright 2000–2015 salesforce.com, inc. Tutti i diritti riservati. Salesforce è un marchio registrato di salesforce.com, inc., come lo sono altri nomi e marchi qui di seguito. Tutti gli altri marchi citati nel presente documento sono di proprietà dei rispettivi titolari.

# SOMMARIO


**Come vendere ai propri clienti** . . . . . 1
Un benvenuto ai professionisti delle vendite . . . . . 1
Gestione dei soggetti e delle organizzazioni a cui si vende . . . . . 1
Creazione di campagne e generazione di lead . . . . . 197
Gestione di attività, opportunità e prodotti . . . . . 271
Miglioramento delle prestazioni con Work.com . . . . . 386
Creazione di preventivi e documentazione di contratti . . . . . 413
Gestione e tracciamento degli ordini dei clienti . . . . . 430
Previsioni di vendita . . . . . 444
Vendita tramite più canali . . . . . 492
Utilizzo della funzione email integrata di Salesforce . . . . . 531

**Indice analitico** . . . . . 648

# Come vendere ai propri clienti

## Un benvenuto ai professionisti delle vendite

Questa documentazione aiuta a prepararsi a utilizzare Salesforce per aumentare le proprie percentuali di successo nella vendita ai clienti. Questa documentazione contiene concetti e operazioni specifiche per i propri obiettivi. Se si contribuisce anche all'amministrazione di Salesforce, potrebbe essere necessario consultare la documentazione destinata agli amministratori, *Impostazione e gestione degli strumenti di vendita*, che contiene operazioni specifiche degli amministratori di Salesforce.

Ci auguriamo che questi due set di documenti forniscano informazioni esaurienti e complete per aumentare le vendite con l'uso di Salesforce. Se fossero necessari ulteriori chiarimenti, rivolgersi all'amministratore di Salesforce o all'Assistenza clienti di Salesforce.

## Gestione dei soggetti e delle organizzazioni a cui si vende

### Definizione di clienti, concorrenti e partner

#### Account

Utilizzare gli account Salesforce per memorizzare informazioni sui propri clienti o entità con cui si sta lavorando, quali società, scuole, agenzie governative o singole persone.

Un account è come una cartella di file nella quale vengono memorizzate tutte le informazioni di cui si dispone su un cliente. Ad esempio, quando si memorizzano informazioni su una determinata società si includeranno il nome, la sede, una persona da contattare, gli ordini presenti o passati e altre informazioni correlate. È anche possibile tenere un registro delle chiamate telefoniche o delle richieste di servizio.

In Salesforce, le informazioni sulla società quali nome, sede, sito Web, ecc., vengono memorizzate sotto forma di *record account*. Le informazioni correlate all'account, ad esempio persona da contattare, note e ordini, vengono memorizzate in altri tipi di record. Salesforce semplifica l'individuazione di tutti i record correlati a ogni account elencandoli nella pagina iniziale del record account. È possibile trovare, creare, eliminare, ordinare e filtrare i propri account dalla scheda Account. Selezionare un account per visualizzare la pagina iniziale del relativo record, per modificare l'account e per accedere ad altri record a esso correlati.

È necessario tenere presenti alcuni aspetti relativi agli account.

**Salesforce dispone di due tipi di account**

Gli account Salesforce sono *account aziendali* per impostazione predefinita. Gli account aziendali vengono utilizzati per memorizzare informazioni sulle aziende o su altre entità. Gli amministratori Salesforce possono anche scegliere di impostare gli *account personali*, che vengono utilizzati per memorizzare informazioni su singole persone. Ad esempio, gli account personali sono più adatti ai clienti se questi sono compratori online, soci di palestre, persone che viaggiano per vacanza o altri singoli clienti. A seconda del tipo di cliente a cui si rivolge la vendita dell'azienda, è possibile disporre di un solo tipo di account o di entrambi.

EDIZIONI

Account aziendali disponibili in: Salesforce Classic e Lightning Experience

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni: Salesforce Classic

Account personali disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Nota: nella Guida in linea di Salesforce e nel resto della documentazione, il termine *account* da solo è sempre riferito sia agli account aziendali, sia agli account personali. I termini *account aziendale* e *account personale* si utilizzano quando vi sono delle differenze tra i due tipi di account.

**La funzione Account può essere rinominata**

L'amministratore Salesforce può modificare il nome degli account scegliendone uno più adatto alle attività svolte, ad esempio *Clienti* o *Pazienti*. Tuttavia, nella Guida di Salesforce li chiameremo sempre *account*.

**Gli utenti possono accedere agli account dai dispositivi mobili**

Gli account sono accessibili dal sito Salesforce completo o dall'applicazione mobile Salesforce1, se l'amministratore Salesforce ha attivato l'accesso a Salesforce1.

**Gli account possono essere collegati ai social network e alle notizie**

Se la società utilizza le funzioni Account, referenti e lead sociali, Approfondimenti account o Pulitura Data.com, sono disponibili informazioni e aggiornamenti aggiuntivi sugli account.

VEDERE ANCHE:

Account, referenti e lead sociali

Panoramica sui team account

Account, referenti e lead sociali

## Definizione di account personale

Gli account personali memorizzano informazioni sui singoli consumatori.

Gli account Salesforce sono *account aziendali* per impostazione predefinita. Gli account aziendali vengono utilizzati per memorizzare informazioni sulle aziende o su altre entità. Gli amministratori Salesforce possono anche scegliere di impostare gli *account personali*, che vengono utilizzati per memorizzare informazioni su singole persone. Ad esempio, gli account personali sono più adatti ai clienti se questi sono compratori online, soci di palestre, persone che viaggiano per vacanza o altri singoli clienti. A seconda del tipo di cliente a cui si rivolge la vendita dell'azienda, è possibile disporre di un solo tipo di account o di entrambi.

EDIZIONI

Account aziendali disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili in: Salesforce Classic

Account personali disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Suggerimento: per verificare rapidamente se gli account personali sono disponibili nella propria organizzazione Salesforce, provare a creare un account.

- Se l'organizzazione utilizza sia gli account aziendali che gli account personali, Salesforce chiede di selezionare un tipo di record account aziendale o account personale. Il nome predefinito del tipo di record account personale è "Account personale", ma un amministratore può modificarlo o aggiungere altri tipi di record.
- Non viene richiesto di selezionare un tipo di record se l'organizzazione utilizza solo account aziendali o solo account personali. Per stabilire quale sia il tipo di account in uso, controllare i campi sul modulo di creazione account. Gli account personali presentano campi come nome e cognome, mentre gli account aziendali dispongono di campi come società controllante e simbolo ticker.

Avvertenza: gli account personali non sono supportati in Lightning Experience. Anziché record account personali unificati, vengono visualizzati account e referenti separati. Se l'organizzazione utilizza gli account personali ma si desidera ugualmente utilizzare Lightning Experience, aprire un caso nel portale Assistenza & formazione Salesforce.

1. Nella propria organizzazione Salesforce, selezionare **Assistenza & formazione** > **Contatta l'assistenza** > **Apri un caso**.

2. Da **Necessito di assistenza con** selezionare `Consenso esplicito per la funzione/Rifiuto esplicito della funzione`.
3. Da **Argomenti sui prodotti** selezionare `Lightning Experience Opt In for Person Accounts` (Consenso esplicito per Lightning Experience per gli account personali).
4. Completare il modulo e fare clic su **Invia**.

L'abilitazione di Lightning Experience per le organizzazioni con account personali può richiedere fino a una settimana.

Gli account personali funzionano in modo diverso rispetto agli account aziendali. Ad esempio, gli account personali non possono disporre di referenti. Invece, il record account personale memorizza le informazioni che normalmente verrebbero salvate per i referenti aziendali, ad esempio il nome e cognome. In genere, è possibile trattare un account personale come un referente. Ad esempio, è possibile invitare un account personale a un incontro, associarlo a una campagna o inviargli una richiesta Tieni i contatti. Tuttavia, gli account personali sono accessibili sulla scheda Account e vengono visualizzati in elenchi e rapporti sotto forma di account e non di referenti. Per le altre differenze tra gli account personali e aziendali, vedere Comportamento degli account personali a pagina 5.

Nota: nella Guida in linea di Salesforce e nel resto della documentazione, il termine *account* da solo è sempre riferito sia agli account aziendali, sia agli account personali. I termini *account aziendale* e *account personale* si utilizzano quando vi sono delle differenze tra i due tipi di account.

VEDERE ANCHE:

Comportamento degli account personali

Account

## Campi di unione per account personali

Nota: una volta abilitati, gli account personali non si possono disabilitare.

EDIZIONI

Account aziendali disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni: Salesforce Classic

Account personali disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

L'elenco dei campi di unione disponibili varia a seconda del tipo di dati utilizzati. Questo argomento contiene alcune considerazioni in merito all'utilizzo dei campi di unione negli account personali.

- Sia gli account aziendali che gli account personali sono disponibili come campi di unione per gli account. I campi account relativi esclusivamente agli account personali come Data di nascita, Email e Qualifica contengono `Account.Person` nei nomi dei campi di unione. Ad esempio, {!Account.PersonBirthdate}.
- Se l'organizzazione utilizza account personali, sono disponibili come campi di unione account sia gli account aziendali che gli account personali. I campi account relativi esclusivamente agli account personali come `Data di nascita`, `Email` e `Qualifica` contengono "Account.Person" nei nomi dei campi di unione. Ad esempio, `{!Account.PersonBirthdate}`.
- È possibile utilizzare il campo di unione {!Account.IsPersonAccount} per determinare se si sta lavorando con un account personale o un account aziendale.
- I campi account che in precedenza avevano nomi ed etichette univoci potrebbero non essere più univoci in quanto alcuni campi referente sono visualizzati come parte dell'oggetto account.

  Questi campi sulla pagina account sono identificati dall'icona dell'account personale ( ). Assicurarsi che tutti i campi account personalizzati abbiano nomi ed etichette di campi univoci per la propria organizzazione in modo che il campo di unione faccia riferimento al campo corretto. Per ulteriori informazioni, vedere Definizione di account personale a pagina 2.

**Importante:** Assicurarsi che tutti i campi personalizzati sotto account abbiano nomi ed etichette di campi univoci in modo che il campo di unione faccia riferimento al campo corretto.

VEDERE ANCHE:

Account

Regole di convalida per account personali

## Regole di convalida per account personali

**Nota:** una volta abilitati, gli account personali non si possono disabilitare.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Un campo di unione è un campo che può essere posizionato in un modello di email, un modello di stampa unione, un link personalizzato o una formula per incorporare valori di un record. L'elenco dei campi di unione disponibili varia a seconda del tipo di dati utilizzati. Questo argomento contiene alcune considerazioni in merito all'utilizzo di campi di unione nelle regole di convalida con gli account personali.

### Suggerimenti

- Per definire una regola di convalida che si applichi solo agli account personali, utilizzare il campo di unione `IsPersonAccount`. Ad esempio, `Account.City = "San Francisco"` verifica che la città di un account aziendale o di un account personale sia San Francisco, mentre `IsPersonAccount ( Account.City = "San Francisco")` verifica che la città di un account personale sia San Francisco.
- Nelle regole di convalida degli account occorre gestire separatamente i nomi degli account personali e quelli degli account aziendali.
  - Per gli account aziendali, utilizzare il campo di unione `Name`.
  - Per gli account personali, utilizzare i campi di unione `FirstName` e `LastName`.
- `Data di nascita`, `Email` e altri campi che sono supportati solo per gli account personali sono disponibili come campi di unione nelle regole di convalida degli account. Quando si utilizza uno di questi campi di unione, tenere presente che i record degli account aziendali saranno elaborati come se questi campi avessero valori vuoti. Per i campi di account aziendali e account personali, vedere Campi account a pagina 13.

VEDERE ANCHE:

Account

Campi di unione per account personali

## Cos'è un account aziendale e in che modo si differenzia da un account personale?

Un account aziendale è una società, organizzazione, azienda o altra entità alla quale si possono associare più referenti. Gli account aziendali sono disponibili in tutte le versioni e presentano un'icona a forma di cartella ( ).

Nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition, l'organizzazione Salesforce può essere abilitata all'uso di account personali ( ), vale a dire di consumatori individuali che fungono allo stesso tempo da account e da referenti.

VEDERE ANCHE:

Account

## Comportamento degli account personali

Nota: Gli account personali non sono abilitati per impostazione predefinita in Salesforce. Per richiedere gli account personali, contattare Salesforce.

Gli account personali possono essere utilizzati come referenti in molte situazioni. Nella tabella che segue sono riepilogati gli aspetti principali in cui gli account personali differiscono dagli account aziendali o presentano caratteristiche univoche:

| Funzionalità di Salesforce | Comportamento degli account personali |
|---|---|
| Unione di account | Gli account personali possono essere uniti solo ad altri account personali. Vedere Unione di account duplicati a pagina 29. |
| Creazione rapida di account | Nella pagina iniziale Account, i campi della sezione Creazione rapida si basano sul tipo di record account predefinito impostato nel profilo dell'utente: account personale o account aziendale. |
| Account | Gli account personali sono account che supportano i campi e le funzionalità dei referenti. |
| Attività | Gli account personali possono essere associati alle attività mediante il campo `Nome` o `Correlato a`.<br>Come accade con i referenti, gli account personali possono essere invitati agli eventi e possono ricevere richieste di incontri.<br>Affinché gli utenti possano richiedere un incontro con un account personale, il campo `Email` deve essere aggiunto al layout di pagina Account personali. |
| Campagne | Come accade con i referenti, gli account personali possono essere aggiunti alle campagne e avere un elenco correlato Cronologia campagne. |
| Casi | Nei casi, gli account personali possono essere inseriti nel campo `Nome account`, nel campo `Nome referente` o in entrambi. |
| Tracciamento dei feed Chatter | Quando si seguono gli account personali, si seguono i campi account ma non i campi referenti. |
| Comunità e Portale Clienti | Come accade con i referenti, gli account personali possono essere abilitati come utenti per le Comunità Salesforce e i Portali Clienti. |
| Ruoli referente | Come accade con i referenti, gli account personali possono essere aggiunti all'elenco correlato Ruoli referente per casi, contratti e opportunità. |
| Referenti | gli account personali possono essere utilizzati come se fossero referenti nella maggior parte delle situazioni. È possibile includerli in tutte le visualizzazioni elenco referenti, tranne nella pagina iniziale Referenti.<br>A differenza degli account aziendali, gli account personali non dispongono di un elenco correlato Referenti. Tuttavia, è possibile |

EDIZIONI

Account aziendali disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili in: Salesforce Classic

Account personali disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

| Funzionalità di Salesforce | Comportamento degli account personali |
|---|---|
| | utilizzare l'elenco correlato Partner per tenere traccia delle relazioni tra i vari account personali. |
| Oggetti personalizzati | Gli oggetti personalizzati con relazioni con account o referenti possono essere aggiunti come elenchi correlati agli account personali. |
| Data.com | Gli account personali non sono supportati da Data.com Prospector o Pulitura Data.com. |
| Integrazione desktop | Gli account personali sono attualmente supportati in Connect Offline, Salesforce per Outlook, Riquadro laterale Salesforce e Connect per Outlook versione 3.2 e successive. |
| Email | Come accade con i referenti, è possibile inviare messaggi email individuali e globali agli account personali. |
| ExactTarget | Gli account personali sono supportati, ma è necessaria una configurazione aggiuntiva. |
| Cronologia dei campi | È possibile tenere traccia dei campi account per gli account personali mediante le impostazioni della cronologia campi degli account, ma i campi referenti per gli account personali vengono configurati nella pagina delle impostazioni della cronologia campi referenti. |
| Campi | Nei layout di pagina degli account personali è disponibile una combinazione predefinita di campi account e referente standard. Sono inoltre disponibili tutti i campi account e referente personalizzati.<br>Tenere presente che alcuni campi account aziendale, quali `Società controllante` e `Visualizza gerarchia`, non sono supportati per gli account personali. Inoltre, il campo `Fa capo a` per i referenti non è supportato per gli account personali. |
| Icone | Gli account personali sono contraddistinti da un'icona raffigurante una persona ( ), mentre gli account aziendali sono contraddistinti dall'icona di una cartella ( ). L'icona account personale può essere aggiunta ai risultati delle ricerche, alle visualizzazioni elenco e alle finestre di dialogo di ricerca utilizzando il criterio "`È account personale` uguale a Vero". |
| Importazioni guidate | Gli account personali possono essere importati utilizzando l'Importazione guidata dati. In alternativa, è possibile importare i dati degli account personali utilizzando l'Importazione guidata per account personali. |
| Lead | I lead con un campo `Società` vuoto vengono convertiti in account personali, assegnati al tipo di record account personale predefinito per il proprio profilo. Se non si desidera includere un nome società durante la creazione di account personali, è necessario utilizzare l'API. I lead che includono un nome società vengono convertiti in account aziendali, assegnati al tipo di record account aziendale predefinito per il proprio profilo. |
| Visualizzazioni elenco | Gli account personali sono presenti sia nelle visualizzazioni elenco degli account, sia in quelle dei referenti. Aggiungere l'icona `È Account personale` alle visualizzazioni elenco per differenziare visivamente gli account personali dagli altri record e per includere o escludere account personali da un elenco. |
| Configurazioni mobili | Le configurazioni mobili che includono l'oggetto account consegnano automaticamente gli account personali e gli account aziendali ai dispositivi mobili degli utenti.<br>Gli account personali possono essere esclusi dall'insieme dei dati della configurazione mediante il criterio "`È account personale` uguale a Falso." Per rendere mobili solo gli account personali, utilizzare il criterio "`È account personale` uguale a Vero." Se una configurazione |

| Funzionalità di Salesforce | Comportamento degli account personali |
| --- | --- |
| | mobile include gli account ma non i referenti, gli utenti assegnati a quella configurazione vedranno una scheda Referenti nell'applicazione client mobile che conterrà gli account personali. |
| Pacchetti | È possibile includere i componenti e gli attributi degli account personali nei pacchetti gestiti e non gestiti. |
| Layout di pagina | Gli account personali sono caratterizzati da layout di pagina specifici che possono avere campi account, campi referente, link personalizzati account, elenchi correlati all'account ed elenchi correlati al referente. I layout di pagina degli account personali non supportano i campi `Fa capo a` e `Società controllante`. |
| Pardot | Gli account personali sono supportati, ma è necessaria una configurazione aggiuntiva. |
| Partner | È possibile utilizzare l'elenco correlato Partner per correlare gli account personali tra loro. Si consiglia di rinominare l'elenco correlato Partner in "Account correlati", "Relazioni" o un termine simile che rispecchi il modo in cui gli account personali sono collegati. |
| Tipi di record | Gli amministratori possono configurare più tipi di record per gli account personali. Un account personale può essere modificato solo impostandolo su un altro tipo di record account personale. |
| Schede e campi standard rinominati | Gli amministratori possono personalizzare i nomi delle schede e dei campi correlati agli account personali, quali ad esempio:<br>• Il nome della scheda Account, l'etichetta del campo `account aziendale` e quella del campo `account personale`.<br>• Il nome della scheda Referenti e l'etichetta del campo `Referente aziendale`. |
| Salesforce1 | Per le organizzazioni che hanno abilitato gli account personali e Salesforce1, è possibile creare, accedere e gestire gli account personali all'interno di Salesforce1 per la maggior parte delle funzioni. |
| Ricerca | Gli account personali sono visualizzati solo nei risultati delle ricerche di account. Gli amministratori possono aggiungere l'icona `È Account personale` ai layout di ricerca degli account per distinguere gli account personali dagli account aziendali. |
| Portale Self-Service | Come accade con i referenti, gli account personali possono essere abilitati come utenti per il portale Self-Service.<br>Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service. |
| Impostazioni di condivisione | La condivisione dei referenti non è disponibile se sono stati abilitati gli account personali. |
| Account, referenti e lead sociali | Come avviene per i referenti, è possibile collegare gli account personali ai profili dei social network. |
| Richieste Tieni i contatti | Come accade con i referenti, è possibile inviare richieste Tieni i contatti individuali e globali agli account personali. |
| Memoria | Gli account personali vengono conteggiati sia nella memoria degli account che nella memoria dei referenti, poiché l'API presume che ogni account personale sia costituito da un account e da un referente. |

| Funzionalità di Salesforce | Comportamento degli account personali |
| --- | --- |
| Regole di flusso di lavoro | La creazione o la modifica di un account personale attiva le regole di flusso di lavoro degli account. |

VEDERE ANCHE:

Definizione di account personale

https://help.salesforce.com/help/pdfs/en/salesforce_B2C_implementation_guide.pdf

## Visualizzazioni di elenchi account

Nella pagina di elenco Account è visualizzato l'elenco di account della visualizzazione corrente.

- Fare clic sul nome di un account per visualizzare i dettagli dell'account.
- Fare clic su **Modifica** o **Canc** accanto al nome di un accountper modificare o eliminare l'account.
- Se l'organizzazione utilizza account personali e la visualizzazione elenco corrente include il campo `È Account personale`, l'intestazione di colonna per questo campo è l'icona di account personale ( ) in Salesforce Classic. Fare clic sull'icona di account personale nell'intestazione per ordinare gli account personali all'inizio o alla fine dell'elenco.

VEDERE ANCHE:

Account

EDIZIONI

Account aziendali disponibili in: Salesforce Classic e Lightning Experience

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni: Salesforce Classic

Account personali disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare elenchi di account:

- "Lettura" per gli account

Per creare account aziendali:

- "Crea" per gli account

Per creare account personali:

- "Crea" per gli account e i referenti

# Utilizzo degli account

AUTORIZZAZIONI UTENTE

| | |
|---|---|
| Per visualizzare account: | "Lettura" per gli account |
| Per modificare account aziendali: | "Modifica" per gli account |
| Per modificare account personali: | "Modifica"per gli account e i referenti |
| Per abilitare account partner: | ""Gestisci utenti esterni" |
| Per disabilitare account partner: | "Modifica" per gli account<br>E<br>""Gestisci utenti esterni" |
| Per disabilitare gli account Portale Clienti: | "Modifica" per gli account<br>E<br>"Modifica utenti Self-Service" |

EDIZIONI

Account aziendali disponibili in: Salesforce Classic e Lightning Experience

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni: Salesforce Classic

Account personali disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Un *account* è un'organizzazione, una società o un consumatore di cui si desidera tenere traccia, ad esempio un cliente, un partner o un concorrente.

- Visualizzazione e modifica degli account.
- Utilizzare Account, referenti e lead sociali per visualizzare i profili dei propri account nei social network, visualizzare il loro livello di influenza nei social media e guardare i video correlati su YouTube.
- Ricerca di informazioni correlate agli account (ad esempio referenti).
- Ottenere referenti Data.com per un account.
- Pulitura di record account con Pulitura Data.com.
- Visualizzazione degli aggiornamenti e dei commenti agli account utilizzando Chatter.
- Concessione dell'accesso a un account agli utenti del Portale Clienti.
- Abilitazione di un account come account partner.

VEDERE ANCHE:

Account

# Visualizzazione e modifica dei dettagli degli account

| AUTORIZZAZIONI UTENTE | |
|---|---|
| Per visualizzare account: | "Lettura" per gli account |
| Per modificare account aziendali: | "Modifica" per gli account |
| Per modificare account personali: | "Modifica"per gli account e i referenti |
| Per abilitare account partner: | ""Gestisci utenti esterni" |
| Per disabilitare account partner: | "Modifica" per gli account<br>E<br>""Gestisci utenti esterni" |
| Per disabilitare gli account Portale Clienti: | "Modifica" per gli account<br>E<br>"Modifica utenti Self-Service" |

EDIZIONI

Account aziendali disponibili in: Salesforce Classic e Lightning Experience

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni: Salesforce Classic

Account personali disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Dopo aver individuato un account nella relativa pagina iniziale o nelle pagine di elenco, fare clic sul nome dell'account per visualizzarne la pagina dei dettagli.

- Utilizzare la modifica in linea per modificare i campi direttamente nella pagina dei dettagli. Se la modifica in linea non è abilitata, rivolgersi all'amministratore. La modifica in linea è disponibile solo in Salesforce Classic.
- Fare clic su **Modifica** per visualizzare la pagina in modalità di modifica, apportare le modifiche e fare clic su **Salva**.
- Fare clic su **Salva e nuovo** per salvare l'account corrente e crearne un altro in Salesforce Classic.
- Per aprire una pagina stampabile dei dettagli del record, fare clic su **Formato stampa** nell'angolo superiore destro della pagina. Il formato stampa è disponibile solo in Salesforce Classic.
- Per abilitare un account come account partner, fare clic su **Gestisci account esterno** e scegliere **Abilita come partner**. Disponibile solo in Salesforce Classic se la società ha abilitato un Portale partner.
- Per abilitare gli account personali come utenti Portale Clienti, fare clic su **Gestisci utente esterno** e scegliere **Abilita utente cliente**. Disponibile solo in Salesforce Classic se la società è dotata di account personali e di un Portale Clienti.

Nota: in qualità di titolare di un account, è possibile generalmente accedere a tutti i dati relativi a tale account.

Tuttavia, l'amministratore può impostare un'opzione relativa al ruolo dell'utente che determina la possibilità di accedere o meno a opportunità di cui non è titolare e che sono associate agli account di cui è titolare.

Inoltre, se i propri account sono assegnati ai territori, l'amministratore può impostare le opzioni che determinano se gli utenti di quel territorio possono visualizzare, modificare, trasferire o eliminare gli account.

VEDERE ANCHE:

Campi account

Account

Selezione e modifica delle immagini del profilo per account, referenti e lead

# Indicazioni generali per la creazione di account

Tenere presente questi suggerimenti e indicazioni generali durante la creazione di account:

- Per creare account aziendali, è necessaria l'autorizzazione "Crea" sugli account. Per creare account personali, è necessaria l'autorizzazione "Crea" sia sugli account che sui referenti.
- Se l'organizzazione utilizza i tipi di record, potrebbe essere richiesto di scegliere un `Tipo di record` durante la creazione di un account. Tipi di record diversi possono avere campi e valori di elenchi di selezione diversi.
- Per specificare che un account aziendale è una società controllata di un altro account aziendale, compilare il campo `Società controllante`. È quindi possibile visualizzare una gerarchia delle relazioni tra gli account. Il campo `Società controllante` non è disponibile per gli account personali.
- Utilizzare il campo `Sito account` per designare sedi diverse della stessa azienda. Ad esempio, Acme.com può avere uffici a Parigi e a Londra. Creare due account, entrambi denominati Acme.com, ma con valori `Sito account` di Parigi e Londra rispettivamente.
- Se l'organizzazione utilizza le divisioni, la divisione di nuovo account viene automaticamente impostata su quella predefinita, a meno che non si selezioni manualmente una divisione diversa.
- Se l'organizzazione utilizza la gestione dei territori, le regole di assegnazione dell'account possono assegnare automaticamente gli account appena creati ai territori. Vedere Panoramica sulla gestione dei territori a pagina 241.

EDIZIONI

Account aziendali disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili in: Salesforce Classic

Account personali disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

VEDERE ANCHE:

Campi account

Visualizzazione degli account della società controllante

# Cosa succede quando si eliminano gli account

La maggior parte degli account e dei record associati possono essere eliminati con un clic; tuttavia, alcuni account non possono essere eliminati finché non sono state rimosse le relative associazioni.

**Importante:** se si è in grado di eliminare un account, verrà visualizzata l'opzione **Elimina** nella pagina dei dettagli dell'account e sulla sua riga nella pagina di elenco account sia in Salesforce Classic sia in Lightning Experience. Se l'opzione di eliminazione non è visualizzata, non si dispone delle autorizzazioni per eliminare l'account. Rivolgersi all'amministratore Salesforce per assistenza.

Gli account eliminati vengono spostati nel Cestino insieme a questi elementi associati.

**Nota:** non è possibile accedere al Cestino da Lightning Experience, ma gli elementi eliminati vengono comunque spostati lì. Per visualizzare o ripristinare gli elementi del Cestino, passare temporaneamente a Salesforce Classic.

- Referenti
- Opportunità
- Contratti (se non attivati)
- Attività
- Note
- Allegati
- Gruppi e ruoli del portale (se tutti gli utenti del portale nell'account sono disabilitati).
- Relazioni con i partner
- Membri del gruppo relazione

Se si ripristina un account dal Cestino, vengono ripristinati anche gli elementi correlati ad eccezione di:

- Membri dei gruppi relazione, in alcuni casi.
- Gruppi e ruoli del portale. Vedere Utilizzo degli account a pagina 9.

Non è possibile eliminare un account se:

- Non si dispone dell'autorizzazione "Elimina" sugli account
- Non si è il titolare dell'account, non si possiede un ruolo superiore a quello del titolare dell'account nella gerarchia dei ruoli dell'organizzazione o non si è un amministratore
- L'account viene abilitato come account partner; dispone di casi associati, contratti attivati o opportunità correlate di cui sono titolari altri utenti; oppure, dispone di referenti associati che sono abilitati per il portale Self-Service.

Inoltre, se si tenta di eliminare un account che possiede opportunità chiuse/conseguite di cui si è titolari, viene visualizzato un messaggio che chiede se si desidera eliminare tali opportunità insieme all'account oppure annullare l'eliminazione dell'account.

**Nota:** non è necessaria l'autorizzazione "Elimina" sui record associati inclusi nell'eliminazione.

EDIZIONI

Account aziendali disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili in: Salesforce Classic

Account personali disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare account:
- "Lettura" per gli account

Per eliminare gli account:
- "Elimina" per gli account

VEDERE ANCHE:

Unione di account duplicati

Account

# Campi account

## Campi account aziendali

Un account aziendale dispone dei campi seguenti, elencati in ordine alfabetico. Alcuni campi potrebbero non essere visibili o modificabili a seconda del layout di pagina e delle impostazioni di protezione a livello di campo.

Se il record account è stato aggiunto da Data.com, alcuni campi, come indicato, verranno compilati con il valore Data.com o Dun & Bradstreet (D&B), se disponibile. Alcuni campi Data.com sono disponibili solo per le organizzazioni che utilizzano un prodotto Data.com specifico. Tali campi sono identificati nelle rispettive descrizioni.

| Campo | Descrizione | Consente il valore da Data.com o D&B |
|---|---|---|
| `Valuta account` | Valuta predefinita per tutti i campi di importi in valuta nell'account. Gli importi vengono visualizzati nella valuta dell'account e anche convertiti nella valuta personale dell'utente. Disponibile solo per le organizzazioni che utilizzano più valute. | |
| `Divisione account` | Divisione cui appartiene l'account. I record correlati all'account, quali i referenti e le opportunità, ereditano automaticamente la divisione dell'account. Disponibile solo nelle organizzazioni che utilizzano le divisioni per segmentare i propri dati. | |
| `Nome account` | Nome dell'azienda. Questo campo consente fino a 255 caratteri. | ✔ (D&B) |
| `Nome account (locale)` | Nome dell'account tradotto nella lingua locale. | |
| `Numero account` | Numero di tracciamento o di riferimento dell'account. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | |
| `Titolare account` | Titolare assegnato all'account. Non disponibile nella versione Personal Edition. | |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

I campi account aziendali disponibili variano secondo la versione (Edition) di Salesforce utilizzata.

Account personali disponibili nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

I campi account personali disponibili variano secondo la versione (Edition) di Salesforce utilizzata.

| Campo | Descrizione | Consente il valore da Data.com o D&B |
|---|---|---|
| `Tipo di record account` | Nome del campo che determina quali valori dell'elenco di selezione sono disponibili per il record. Disponibile nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition. | |
| `Sito account` | Informazioni sulla posizione dell'account, ad esempio *`posizione unica`*, *`Sede centrale`* o *`Filiale`*. Questo campo consente fino a 80 caratteri. | ✔ (D&B) |
| `Origine account` | Origine del record account, ad esempio *`Annunci pubblicitari`*, *`Data.com`* o *`Fiera commerciale`*. L'origine viene selezionata da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| `Reddito annuale` | Importo del reddito annuale dichiarato.<br>**Nota:** Se si puliscono i record account con Data.com Prospector o con Pulitura Data.com, Data.com converte le valute diverse dal dollaro USA in USD ogni mese, il che può determinare la variazione dei valori in questo campo. Per le organizzazioni che utilizzano valute diverse dal dollaro USA, il campo `Reddito annuale` viene ignorato quando si determina lo stato di pulitura di un record (in questo modo il valore del campo `Stato pulitura` non cambia). Viene inoltre rimosso il valore del campo `Reddito annuale` nei record account e nella pagina di confronto di pulitura. | ✔ (D&B) |
| `Città fatturazione` | Porzione dell'indirizzo di fatturazione che indica la città. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✔ (D&B) |
| `Paese fatturazione` | Porzione dell'indirizzo di fatturazione che indica il paese. La voce viene selezionata | ✔ (D&B) |

| Campo | Descrizione | Consente il valore da Data.com o D&B |
|---|---|---|
| | da un elenco di valori standard o immessa come testo. Se il campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. | |
| `Stato/Provincia fatturazione` | Porzione dell'indirizzo di fatturazione che indica lo stato o la provincia. La voce viene selezionata da un elenco di valori standard o immessa come testo. Se il campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. | ✔ (D&B) |
| `Via fatturazione` | Indirizzo postale utilizzato per la fatturazione. Questo campo consente fino a 255 caratteri. | ✔ (D&B) |
| `CAP fatturazione` | Porzione dell'indirizzo di fatturazione che indica il codice postale. Questo campo consente fino a 20 caratteri. | ✔ (D&B) |
| `Stato pulitura` | Indica lo stato di pulitura del record rispetto a Data.com. I valori sono: `Non confrontato`, `Sincronizzato`, `Rivisto`, `Diverso`, `Non trovato` o `Inattivo`. Questo campo è disponibile solo per le organizzazioni che utilizzano Data.com Prospector o Pulitura Data.com.<br>**Nota:** Se si puliscono i record account con Data.com Prospector o Pulitura Data.com, Data.com converte le valute diverse dal dollaro USA in USD ogni mese, il che può determinare la variazione dei valori nel campo `Reddito annuale`. Per le organizzazioni che utilizzano valute diverse dal dollaro USA, il campo `Reddito annuale` viene ignorato quando si determina lo stato di pulitura di un record (in questo modo il valore del campo `Stato pulitura` non cambia). | ✔ (Data.com) |
| `Creato da` | Utente che ha creato l'account, incluse la data e l'ora di creazione. (Sola lettura) | |
| `Chiave Data.com` | ID della società in Data.com. Quando si confrontano record di Salesforce con record | ✔ (Data.com) |

| Campo | Descrizione | Consente il valore da Data.com o D&B |
|---|---|---|
| | di Data.com (mediante pulitura manuale o processi di pulitura automatici), se Data.com trova una corrispondenza i due record vengono collegati dal valore numerico di questo campo. | |
| `Società D&B` | Link al record società D&B corrispondente, che visualizza i campi Dun & Bradstreet (D&B) per l'account. Utilizzare la funzione di ricerca se è necessario associare un record Società D&B diverso all'account. Questo campo è disponibile solo per le organizzazioni che utilizzano Data.com Prospector o Pulitura Data.com. | ✔ (D&B) |
| `Descrizione` | Descrizione dell'account. Questo campo consente fino a 32 KB di dati. Nei rapporti vengono visualizzati solo i primi 255 caratteri. | ✔ (D&B) |
| `D-U-N-S Number` | Il Data Universal Numbering System (D-U-N-S) number è un codice univoco a nove cifre assegnato a ogni sede aziendale nel database D&B che ha una gestione univoca, separata e distinta. I D-U-N-S number sono utilizzati da settori e organizzazioni di tutto il mondo come uno standard globale per l'identificazione e il tracciamento delle aziende. Questo campo è disponibile solo per le organizzazioni che utilizzano Data.com Prospector o Pulitura Data.com.<br>**Nota:** Per visualizzare il D-U-N-S Number intero, è possibile<br>• Aggiungere l'account a Salesforce se non lo si è ancora fatto, oppure<br>• Pulire l'account con Data.com, se è già presente in Salesforce<br>Finché il record non viene aggiunto o pulito, le sue prime cinque cifre vengono nascoste da asterischi (*). | ✔ (D&B) |
| `Dipendenti` | Numero di dipendenti impiegati dall'account. | ✔ (D&B) |

| Campo | Descrizione | Consente il valore da Data.com o D&B |
|---|---|---|
| `Valuta questo account rispetto alle regole territorio al salvataggio` | Se è selezionata questa opzione, le regole di assegnazione dell'account vengono eseguite quando l'account viene modificato e salvato. Durante la personalizzazione dei layout di pagina per gli account, un amministratore può controllare se questa casella di controllo viene visualizzata e se è selezionata per impostazione predefinita. Vedere Panoramica sulla gestione dei territori a pagina 241. | |
| `Escludi da regole di assegnazione territorio` | Se è selezionata questa opzione, durante l'esecuzione delle regole di assegnazione account, l'account non viene valutato e non viene quindi assegnato automaticamente ai territori. Inoltre, se l'account è già assegnato ai territori per effetto delle regole di assegnazione, selezionando questa casella l'account viene eliminato dai territori. Questa casella di controllo riguarda soltanto le assegnazioni di account basate su regole e non ha effetti sulle assegnazioni manuali degli account. Vedere Panoramica sulla gestione dei territori a pagina 241. | |
| `Fax` | Numero di fax. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✔ (D&B) |
| `Settore` | Attività principale dell'account. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| `Modificato da` | Utente che ha modificato per ultimo i campi dell'account, incluse la data e l'ora della modifica. Non viene tenuta traccia delle modifiche apportate a elementi degli elenchi correlati sull'account. (Sola lettura) | |
| `NAICS Code` | Il North American Industry Classification System (NAICS) code a sei cifre è lo standard utilizzato da aziende ed enti statali per classificare le aziende in 20 settori, in base all'attività economica, allo scopo di raccogliere, analizzare e pubblicare dati | ✔ (D&B) |

| Campo | Descrizione | Consente il valore da Data.com o D&B |
|---|---|---|
| | statistici relativi all'economia aziendale statunitense. Questo campo è disponibile solo per le organizzazioni che utilizzano Data.com Prospector o Pulitura Data.com. | |
| Descrizione NAICS | Breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al suo NAICS code. Questo campo è disponibile solo per le organizzazioni che utilizzano Data.com Prospector o Pulitura Data.com. | ✔ (D&B) |
| Proprietà | Proprietà di un'azienda, ad esempio, pubblica o privata. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | ✔ (D&B) |
| Società controllante | Società controllante di aziende che sono controllate da un'azienda o da un'organizzazione più grande. La società controllante deve essere un account esistente in Salesforce. È possibile immettere il nome dell'account, selezionare oppure, se si desidera, creare l'account mediante l'icona di ricerca. | |
| Account partner | Campo di sola lettura che indica che l'account è di tipo partner. | |
| Telefono | Numero di telefono principale dell'account. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✔ (D&B) |
| Valutazione | Classificazione della valutazione dell'account, ad esempio Urgente o Non urgente. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | |
| Città spedizione | Porzione dell'indirizzo principale o di spedizione che indica la città. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✔ (D&B) |
| Paese spedizione | Porzione dell'indirizzo principale o di spedizione che indica il paese. La voce viene selezionata da un elenco di valori standard o immessa come testo. Se il | ✔ (D&B) |

| Campo | Descrizione | Consente il valore da Data.com o D&B |
|---|---|---|
| | campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. | |
| Stato/Provincia spedizioni | Porzione dell'indirizzo principale o di spedizione che indica lo stato o la provincia. La voce viene selezionata da un elenco di valori standard o immessa come testo. Se il campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. | ✔ (D&B) |
| Via spedizione | Indirizzo principale o di spedizione che indica la via dell'account. Questo campo consente fino a 255 caratteri. | ✔ (D&B) |
| CAP spedizioni | Porzione dell'indirizzo principale o di spedizione che indica il codice postale. Questo campo consente fino a 20 caratteri. | ✔ (D&B) |
| Codice SIC | Codice Standard Industrial Classification della classificazione aziendale principale dell'account. Questo campo consente fino a 10 caratteri. | ✔ (D&B) |
| Descrizione SIC | Breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al suo codice SIC. | ✔ (D&B) |
| Territori | Territori ai quali è assegnato l'account. Vedere Panoramica sulla gestione dei territori a pagina 241.<br>Per le organizzazioni che utilizzano Gestione territorio di livello aziendale, questo campo non è disponibile. Gestione territorio di livello aziendale offre un elenco correlato chiamato Territori assegnati che può essere aggiunto ai layout di pagina degli account. | |
| Simbolo ticker | Abbreviazione utilizzata per identificare le azioni contrattate pubblicamente di una particolare borsa. Noto anche come simbolo di borsa dell'azienda. Questo campo consente fino a 20 caratteri. | ✔ (D&B) |
| Tradestyle | Nome, diverso dal nome sociale, che un'organizzazione può utilizzare per svolgere la propria attività. Simile a "Operante come" o "DBA" (Doing Business as). Questo campo è disponibile solo per | ✔ (D&B) |

| Campo | Descrizione | Consente il valore da Data.com o D&B |
|---|---|---|
| | le organizzazioni che utilizzano Data.com Prospector o Pulitura Data.com. | |
| `Tipo` | Tipo di account, ad esempio Cliente, Concorrente o Partner. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | |
| `Link personalizzati` | Elenco dei link personalizzati per gli account, in base alle impostazioni del proprio amministratore. | |
| `Sito Web` | URL del sito Web dell'account, ad esempio www.acme.com. Questo campo consente fino a 255 caratteri; vengono visualizzati solo i primi 50. | ✔ (Data.com) |
| `Anno di costituzione` | L'anno di costituzione della società o l'anno in cui la proprietà o la gestione della società è passata nelle mani di chi la controlla attualmente. Se l'anno di costituzione della società o l'anno in cui è passata la proprietà della società non sono disponibili, verrà usato l'anno in cui è stato creato il record D&B. D&B non fornisce questi dati per le filiali.Questo campo è disponibile solo per le organizzazioni che utilizzano Data.com Prospector o Pulitura Data.com. | ✔ (D&B) |

## Campi account personali

Un account personale dispone dei seguenti campi standard, elencati in ordine alfabetico. Alcuni campi potrebbero non essere visibili o modificabili a seconda del layout di pagina e delle impostazioni di protezione a livello di campo. I campi con un segno di spunta nella colonna È campo referente sono campi di referenti supportati per gli account personali ma non per gli account aziendali.

Tenere presente che questo elenco non include eventuali campi personalizzati creati dall'amministratore. Per gli account personali sono disponibili i campi personalizzati sia di account che di referenti.

| Campo | Descrizione | È campo referente |
|---|---|---|
| `Valuta account` | Valuta predefinita per tutti i campi di importi in valuta nell'account. Gli importi vengono visualizzati nella valuta dell'account e anche convertiti nella valuta personale dell'utente. Disponibile solo per le organizzazioni che utilizzano più valute. | |

| Campo | Descrizione | È campo referente |
|---|---|---|
| `Divisione account` | Divisione cui appartiene l'account. I record correlati all'account, quali i referenti e le opportunità, ereditano automaticamente la divisione dell'account. Disponibile solo nelle organizzazioni che utilizzano le divisioni per segmentare i propri dati. | |
| `Nome account` | Il nome del singolo. Negli account personali, non è possibile modificare direttamente il nome account. Salesforce lo deriva invece dalla combinazione dei campi `Nome` e `Cognome` nell'ordine appropriato in base all'impostazione della lingua dell'utente. Se per l'organizzazione sono stati abilitati i campi `Secondo nome` e `Suffisso`, anch'essi vengono inclusi nel nome dell'account. | |
| `Nome account (locale)` | Nome dell'account tradotto nella lingua locale. | |
| `Numero account` | Numero di tracciamento o di riferimento dell'account. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | |
| `Titolare account` | Titolare assegnato all'account. Non disponibile nella versione Personal Edition. | |
| `Tipo di record account` | Nome del campo che determina quali valori dell'elenco di selezione sono disponibili per il record. Disponibile nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition. | |
| `Sito account` | Informazioni sulla posizione dell'account, ad esempio *`posizione unica`*, *`Sede centrale`* o *`Filiale`*. Questo campo consente fino a 80 caratteri. | |
| `Reddito annuale` | Importo del reddito annuale dichiarato. | |
| `Assistente` | Nome dell'assistente. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✔ |
| `Telefono assist.` | Numero di telefono dell'assistente. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✔ |
| `Città fatturazione` | Porzione dell'indirizzo di fatturazione che indica la città. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | |

| Campo | Descrizione | È campo referente |
| --- | --- | --- |
| `Paese fatturazione` | Porzione dell'indirizzo di fatturazione che indica il paese. La voce viene selezionata da un elenco di valori standard o immessa come testo. Se il campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. | |
| `Stato/Provincia fatturazione` | Porzione dell'indirizzo di fatturazione che indica lo stato o la provincia. La voce viene selezionata da un elenco di valori standard o immessa come testo. Se il campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. | |
| `Via fatturazione` | Indirizzo postale utilizzato per la fatturazione. Questo campo consente fino a 255 caratteri. | |
| `CAP fatturazione` | Porzione dell'indirizzo di fatturazione che indica il codice postale. Questo campo consente fino a 20 caratteri. | |
| `Compleanno` | Giorno del compleanno È possibile immettere una data oppure sceglierne una dal calendario visualizzato quando si posiziona il cursore sul campo. | ✔ |
| `Creato da` | Utente che ha creato l'account, incluse la data e l'ora di creazione. (Sola lettura) | |
| `Link personalizzati` | Elenco dei link personalizzati per gli account, in base alle impostazioni del proprio amministratore. | |
| `Reparto` | Attività associata o unità organizzativa. Questo campo consente fino a 80 caratteri. | ✔ |
| `Descrizione` | Descrizione dell'account. Questo campo consente fino a 32 KB di dati. Nei rapporti vengono visualizzati solo i primi 255 caratteri. | |
| `Non effettuare la chiamata` | Indica che la persona non desidera essere contattata per telefono. Se si utilizza Data.com, il valore del campo `Telefono` sarà nascosto nei risultati della ricerca e nella scheda del referente, e sarà vuoto nei file `.csv` creati durante l'esportazione dei record. | ✔ |
| `Email` | Indirizzo email. Deve essere un indirizzo email valido nel formato: | ✔ |

| Campo | Descrizione | È campo referente |
|---|---|---|
| | `mrossi@acme.com`. Questo campo consente fino a 80 caratteri. | |
| `Fuori lista email` | Indica che la persona non desidera ricevere email. Se si utilizza Data.com, il valore del campo `Email` sarà nascosto nei risultati della ricerca e nella scheda del referente, e sarà vuoto nei file `.csv` creati durante l'esportazione dei record. | ✓ |
| `Dipendenti` | Numero di dipendenti impiegati dall'account. | |
| `Valuta questo account rispetto alle regole territorio al salvataggio` | Se è selezionata questa opzione, le regole di assegnazione dell'account vengono eseguite quando l'account viene modificato e salvato. Durante la personalizzazione dei layout di pagina per gli account, un amministratore può controllare se questa casella di controllo viene visualizzata e se è selezionata per impostazione predefinita. Vedere Panoramica sulla gestione dei territori a pagina 241. | |
| `Escludi da regole di assegnazione territorio` | Se è selezionata questa opzione, durante l'esecuzione delle regole di assegnazione account l'account non viene valutato e non viene quindi assegnato automaticamente ai territori. Inoltre, se l'account è già assegnato ai territori per effetto delle regole di assegnazione, selezionando questa casella l'account viene eliminato dai territori. Questa casella di controllo riguarda soltanto le assegnazioni di account basate su regole e non ha effetti sulle assegnazioni manuali degli account. Vedere Panoramica sulla gestione dei territori a pagina 241. | |
| `Fax` | Numero di fax. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | |
| `Fuori lista fax` | Indica se la persona non desidera essere inclusa nelle spedizioni di fax circolari (fax broadcasting). | ✓ |
| `Nome` | Nome di battesimo del singolo. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✓ |
| `Telefono abitazione` | Numero di telefono dell'abitazione della persona. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✓ |

| Campo | Descrizione | È campo referente |
|---|---|---|
| `Settore` | Attività principale dell'account. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | |
| `Cognome` | Cognome del singolo. Questo campo consente fino a 80 caratteri. | ✔ |
| `Data ultima richiesta Tieni i contatti` | Data alla quale è stata inviata l'ultima richiesta Tieni i contatti. | ✔ |
| `Data ultimo salvataggio Tieni i contatti` | Data alla quale è stata restituita e unita l'ultima richiesta Tieni i contatti. | ✔ |
| `Fonte del lead` | L'origine del record, ad esempio Annunci pubblicitari, Partner o Web. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | ✔ |
| `Città indirizzo postale` | Porzione dell'indirizzo postale che indica la città. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✔ |
| `Paese indirizzo postale` | Il paese dell'indirizzo postale. La voce viene selezionata da un elenco di valori standard o immessa come testo. Se il campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. | ✔ |
| `Stato/Provincia indirizzo postale` | Lo stato o la provincia dell'indirizzo postale. La voce viene selezionata da un elenco di valori standard o immessa come testo. Se il campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. | ✔ |
| `Via indirizzo postale` | Via dell'indirizzo postale. Questo campo consente fino a 255 caratteri. | ✔ |
| `CAP indirizzo postale` | Porzione dell'indirizzo postale che indica il codice postale. Questo campo consente fino a 20 caratteri. | ✔ |
| `Secondo nome` | Il secondo nome del singolo. Questo campo consente fino a 40 caratteri.<br>Nota: Per abilitare questo campo, contattare l'Assistenza clienti di | ✔ |

| Campo | Descrizione | È campo referente |
|---|---|---|
| | Salesforce. A questo punto, da Imposta, immettere *Interfaccia utente* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Interfaccia utente**. Quindi, selezionare Abilitazione dei suffissi dei nomi per i nomi di persona. | |
| Cellulare | Numero del telefono cellulare. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✔ |
| Modificato da | Utente che ha modificato per ultimo i campi dell'account, incluse la data e l'ora della modifica. Non viene tenuta traccia delle modifiche apportate a elementi degli elenchi correlati sull'account. (Sola lettura) | |
| Altra città | Porzione dell'indirizzo aggiuntivo che indica la città. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✔ |
| Altro paese | Un altro paese per l'indirizzo. La voce viene selezionata da un elenco di valori standard o immessa come testo. Se il campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. | ✔ |
| Altro telefono | Indicazione del numero di telefono aggiuntivo. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✔ |
| Altro stato/provincia | Un altro stato o un'altra provincia dell'indirizzo. La voce viene selezionata da un elenco di valori standard o immessa come testo. Se il campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. | ✔ |
| Altra via | Porzione dell'indirizzo aggiuntivo che indica l'indirizzo postale. Questo campo consente fino a 255 caratteri. | ✔ |
| Altro CAP | Porzione dell'indirizzo aggiuntivo che indica il codice postale. Questo campo consente fino a 20 caratteri. | ✔ |
| Proprietà | Proprietà di un'azienda, ad esempio, pubblica o privata. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati | |

| Campo | Descrizione | È campo referente |
| --- | --- | --- |
| | dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | |
| `Telefono` | Numero di telefono principale dell'account. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | |
| `Valutazione` | Classificazione della valutazione dell'account, ad esempio Urgente o Non urgente. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | |
| `Titolo` | Titolo con cui rivolgersi alla persona, ad esempio, Sig., Sig.ra, Dott., Prof. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | ✔ |
| `Città spedizione` | Porzione dell'indirizzo principale o di spedizione che indica la città. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | |
| `Paese spedizione` | Porzione dell'indirizzo principale o di spedizione che indica il paese. La voce viene selezionata da un elenco di valori standard o immessa come testo. Se il campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. | |
| `Stato/Provincia spedizioni` | Porzione dell'indirizzo principale o di spedizione che indica lo stato o la provincia. La voce viene selezionata da un elenco di valori standard o immessa come testo. Se il campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. | |
| `Via spedizione` | Indirizzo principale o di spedizione che indica la via dell'account. Questo campo consente fino a 255 caratteri. | |
| `CAP spedizioni` | Porzione dell'indirizzo principale o di spedizione che indica il codice postale. Questo campo consente fino a 20 caratteri. | |
| `Codice SIC` | Codice Standard Industrial Classification della classificazione aziendale principale | |

| Campo | Descrizione | È campo referente |
|---|---|---|
| | dell'account. Questo campo consente fino a 10 caratteri. | |
| `Suffisso` | Il suffisso del nome del singolo. Questo campo consente fino a 40 caratteri.<br>**Nota:** Per abilitare questo campo, contattare l'Assistenza clienti di Salesforce. A questo punto, da Imposta, immettere *`Interfaccia utente`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Interfaccia utente**. Quindi, selezionare `Abilitazione dei suffissi dei nomi per i nomi di persona`. | ✓ |
| `Territori` | Territori ai quali è assegnato l'account. Vedere Panoramica sulla gestione dei territori a pagina 241. | |
| `Simbolo ticker` | Abbreviazione utilizzata per identificare le azioni contrattate pubblicamente di una particolare borsa. Noto anche come simbolo di borsa dell'azienda. Questo campo consente fino a 20 caratteri. | |
| `Qualifica` | Posizione della persona all'interno della sua organizzazione. Questo campo consente fino a 80 caratteri. | ✓ |
| `Tipo` | Tipo di account, ad esempio Cliente, Concorrente o Partner. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | |
| `Sito Web` | URL del sito Web dell'account, ad esempio www.acme.com. Questo campo consente fino a 255 caratteri; vengono visualizzati solo i primi 50. | |

VEDERE ANCHE:

Account

## Cronologia account

L'elenco correlato Cronologia account della pagina dei dettagli di un account registra le modifiche apportate all'account. Ogni volta che un utente modifica un campo standard o personalizzato della cui cronologia viene tenuta traccia nell'account, viene aggiunta una nuova voce all'elenco correlato Cronologia account. Per gli account personali, questo include tutti i campi referente pertinenti di cui viene tenuta traccia. Tutte le voci includono data, ora, tipo e autore della modifica. Le modifiche apportate agli elenchi correlati dell'account non vengono registrate nella cronologia account.

VEDERE ANCHE:

Account

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare account:
- "Lettura" per gli account

## Visualizzazione degli account della società controllante

La gerarchia degli account mostra gli account associati tramite il campo `Società controllante`, fornendo la visione globale di una società e delle relative società controllate. Nella gerarchia, gli account sono visualizzati con un rientro per indicare che sono società controllate della relativa società controllante.

- Per visualizzare la gerarchia di un account, fare clic su **Visualizza gerarchia** accanto al nome dell'account nella pagina dei dettagli dell'account. Nella pagina Gerarchia account sono visualizzati un massimo di 500 account secondari. Se non si ha accesso ad alcuni account visualizzati nella pagina Gerarchia account, le colonne di tali account non visualizzano dettagli.
- Per elencare un account come società controllata, modificare l'account controllato e digitare il nome di un account esistente nel campo `Società controllante`. In alternativa è possibile fare clic sull'icona di ricerca per eseguire la ricerca o, se lo si desidera, creare una società controllante.

La società controllante deve essere un account esistente prima di poter essere inserita e salvata in questo campo.

Per le società con più sedi, è anche possibile utilizzare il campo `Sito account` per distinguere le sedi.

Se l'organizzazione utilizza divisioni, gli account associati tramite il campo `Società controllante` non devono essere necessariamente nella stessa divisione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare account:
- "Lettura" per gli account

Per visualizzare società controllanti:
- "Lettura" per gli account

Il campo `Società controllante` e il link **Visualizza gerarchia** non sono supportati per gli account personali.

VEDERE ANCHE:

Campi account

Indicazioni generali per la creazione di account

## Unione di account duplicati

1. Dalla scheda Account, fare clic su **Unisci account** nella sezione Strumenti.
2. Immettere una stringa di ricerca per trovare gli account duplicati.

   Ad esempio, è possibile immettere *acme** per trovare gli account duplicati elencati come "Acme 1" e "Acme, Inc." Non utilizzare il nome locale per l'account. Quindi fare clic su **Trova account**.
3. Selezionare le righe fino a un massimo di tre account da unire. Fare clic su **Avanti**.
4. Selezionare un account come record principale. I dati nei campi nascosti o di sola lettura saranno ottenuti dal record principale. Se si dispone dell'autorizzazione "Modifica campi di sola lettura" è possibile selezionare manualmente ciascun campo di sola lettura da mantenere.
5. Selezionare da ciascun record i campi che si desidera conservare.

   In presenza di un conflitto tra dati, i campi nella colonna di sinistra saranno preselezionati e la riga sarà contrassegnata in blu.
6. Fare clic sul pulsante **Unisci** per completare l'unione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare account:
- "Lettura" per gli account

Per unire account aziendali:
- "Elimina" per gli account

Per unire account personali:
- "Elimina" per gli account

  E

  "Lettura" per i referenti

### Indicazioni generali per l'unione di account

- È possibile unire account se si è un amministratore, il titolare dell'account oppure un utente superiore al titolare dell'account nella gerarchia dei ruoli e se si dispone delle autorizzazioni utente appropriate.
- Per unire due account di cui non si è titolari, è necessario disporre dell'autorizzazione "Elimina" per gli account e dell'autorizzazione "Modifica" per le opportunità e i casi. L'autorizzazione "Elimina" per gli account è necessaria perché durante l'unione di account uno degli account esistenti viene eliminato. L'autorizzazione "Modifica" per opportunità e casi è necessaria perché quando viene modificato il campo del nome dell'account (`ID account`), vengono modificati anche le eventuali opportunità e i casi associati agli account che si stanno unendo.
- Tutte le voci correlate di qualsiasi account duplicato saranno associate al nuovo account unito.
- Nelle organizzazioni che utilizzano le versioni Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition, al nuovo account unito vengono applicate tutte le regole di condivisione. Inoltre, un'eventuale condivisione manuale dal record principale viene applicata all'account unito.
- Tutti i record duplicati scartati sono spostati nel Cestino.
- Quando si uniscono account che dispongono di territori e la casella `Escludi da regole di assegnazione account` è stata deselezionata per entrambi gli account originali, le regole di assegnazione degli account verranno eseguite per il nuovo account per determinarne i territori. Inoltre, qualsiasi territorio aggiunto manualmente agli account originali verrà aggiunto manualmente al nuovo account.
- Quando si uniscono account che dispongono di territori e la casella `Escludi da regole di assegnazione account` è stata selezionata su entrambi gli account originali:
  - Il nuovo account unito presenta tutti i territori degli account originali.

- Le regole di assegnazione di account non verranno eseguite sul nuovo account unito.
- Se un territorio è stato assegnato a uno degli account originali in base alle regole di assegnazione degli account, verrà visualizzato come assegnato al nuovo account in base alle regole anche se il nuovo account non corrisponde a tali regole.
- Se un territorio è stato assegnato manualmente a uno degli account originali, verrà assegnato manualmente al nuovo account.
- Se un territorio è stato aggiunto manualmente a un account e mediante regole a un altro account, verrà aggiunto manualmente al nuovo account.

## Indicazioni generali per l'unione di account con membri dei team

- Se entrambi gli account hanno team account diversi, l'account unito conterrà i membri di entrambi i team account.
- Se i membri del team account dispongono di un livello di accesso superiore, per unire tali account è necessario disporre dell'autorizzazione "Modifica tutti i dati" per gli account. Ad esempio, se il titolare dell'account sta unendo gli account ma un membro del team account ha un accesso superiore al suo su uno qualsiasi dei record account controllati, per unire tali account sarà necessaria l'autorizzazione "Modifica tutti i dati".

## Indicazioni generali per l'unione degli account personali

- Se l'organizzazione utilizza account personali, la ricerca di duplicati restituisce sia gli account aziendali che gli account personali. Tuttavia non è possibile unire un account personale a un account aziendale o viceversa. Gli account personali sono indicati dall'icona di account personale ( ).
- Non è possibile unire gli account personali abilitati per l'utilizzo di un Portale Clienti.

## Indicazioni generali per l'unione di account associati ai portali

- Per unire gli account associati ai portali, è necessario disporre dell'autorizzazione “Gestisci utenti”.
- È possibile unire account i cui referenti sono associati allo stesso tipo di portale. Ad esempio, è possibile unire account i cui referenti sono associati a un portale partner o a un Portale Clienti, ma non è possibile unire un account i cui referenti sono associati a un portale partner a un account i cui referenti sono associati a un Portale Clienti.

  Quando si uniscono account i cui referenti sono associati a più portali dello stesso tipo, l'accesso di un referente a un determinato portale resta invariato poiché è il profilo di un utente del portale a determinare il portale a cui l'utente può accedere.
- Quando si esegue l'unione tra un account partner e un account non partner, l'account partner deve essere l'account principale.
- Quando si uniscono account partner ad account non partner, non è possibile cambiare il titolare.
- Per garantire che gli account uniti comprendano i referenti associati a un portale, selezionare l'account con gli utenti del portale come record principale durante l'unione.

## Indicazioni generali per l'unione di account assegnati ai territori con Gestione territori 2.0

Durante l'unione di account che hanno territori:

- Tutti i territori assegnati manualmente (per i modelli in tutti gli stati) sugli account originali verranno aggiunti manualmente all'account unito se quest'ultimo non è già associato ad essi.
- Le regole di assegnazione account verranno eseguite sull'account unito per il modello di territorio attivo solo se si seleziona la casella di controllo *`Seleziona per impostazione predefinita`* per la `casella di controllo Valuta questo account rispetto alle regole territorio al salvataggio` nelle proprietà layout del layout di pagina dell'account applicabile.
- Se il valore unito di `Escludi da regole di assegnazione territorio` è `true`: 1) le regole di assegnazione territorio non vengono valutate neanche se è selezionata la casella di controllo *`Seleziona per impostazione`*

*predefinita* per la `casella di controllo Valuta questo account rispetto alle regole territorio al salvataggio` nelle proprietà layout del layout di pagina dell'account applicabile; 2) tutte le associazioni di territori basate sulle regole esistenti nel modello attivo vengono rimosse dall'account unito.

- Per i modelli di territorio in stati non attivi (`Pianificazione` o `Archiviato`), i territori associati basati sulle regole non cambiano nell'account unito neanche se i valori del campo account unito non corrispondono alle regole.

VEDERE ANCHE:

Unione di account associati a gruppi relazione

## Unione di account associati a gruppi relazione

Durante l'utilizzo degli account Wealth Management (client), è possibile unire fino a tre account duplicati alla volta. Ad esempio, se tutti gli account "Joe Bannon" rappresentano lo stesso client e devono essere uniti, è possibile utilizzare lo strumento Unisci account per riunire questi record in uno solo. Tenere presente che l'unione risulta in un unico account e un account non può esistere più di una volta nello stesso gruppo relazione. Prima di unire account che fanno parte di gruppi relazione, tenere presenti le seguenti considerazioni:

- L'account selezionato come record principale mantiene le appartenenze ai gruppi della sua relazione originale. Se, ad esempio, il record principale "Joseph Bannon" era membro dei gruppi relazione "Famiglia Bannon" e "Studio legale Bannon", rimane membro di questi gruppi relazione.
- Il record principale sostituisce i record non principali in tutti gli altri gruppi relazione interessati dall'unione. Se, ad esempio, il record non principale "Joe Bannon" era membro di "Beneficiari del trust Bannon", il record principale viene trasferito all'appartenenza Joe Bannon nei Beneficiari del trust Bannon.
- Se è presente un gruppo relazione al quale non apparteneva originariamente il record principale ma a cui appartengono più record non principali, il record principale viene trasferito all'appartenenza dell'account non principale che aveva la priorità superiore (principale rispetto a secondario) oppure all'account i cui record membri sono stati modificati più recentemente nel gruppo relazione. Se, ad esempio, i record non principali "JR Bannon" e "Joe Bannon" erano entrambi membri di "Acme LLP" e JR Bannon era principale, il record principale viene trasferito all'appartenenza JR Bannon in Acme LLP. In caso contrario, se né JR Bannon né Joe Bannon erano principale o secondario ma se è stato modificato più recentemente il record membro di JR Bannon nel gruppo relazione, il record principale viene trasferito all'appartenenza JR Bannon in Acme LLP.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: Salesforce per Wealth Management

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per unire account aziendali:
- "Elimina" per gli account

Per unire account personali:
- "Elimina" per gli account, "Lettura" per i referenti

VEDERE ANCHE:

Unione di account duplicati

Rimozione di membri dai membri dei gruppi relazione

## Condivisione di account

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

L'amministratore definisce il modello di condivisione dell'organizzazione, nonché i livelli di accesso account predefiniti per i territori. Tuttavia, è possibile estendere i privilegi di condivisione per i propri dati account per account. È possibile utilizzare la condivisione account per aumentare le possibilità di accesso ai propri account; non è consentito limitare l'accesso oltre i livelli predefiniti della propria organizzazione.

Per visualizzare e gestire i dettagli della condivisione, fare clic su **Condivisione** nella pagina dei dettagli dell'account. La pagina Dettagli condivisione elenca gli utenti, i gruppi, i ruoli e i territori che hanno accesso in condivisione all'account. Da questa pagina è possibile effettuare una delle operazioni seguenti:

- Fare clic su **Aggiungi** per concedere l'accesso al record ad altri utenti, gruppi, ruoli o territori.

  Nota: quando si condivide un account, Salesforce chiede di condividere gli eventuali referenti, opportunità o casi correlati, fino al proprio livello di accesso incluso. Gli utenti delle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition possono anche condividere i record correlati dalla pagina dei dettagli dei record. Verificare che gli utenti dispongano almeno dell'autorizzazione "Lettura" sui record condivisi.

  In alternativa, è possibile condividere l'accesso all'account creando un team account.

- Fare clic su **Espandi elenco** per visualizzare tutti gli utenti che possono accedere al record.
- Per la condivisione manuale delle regole create, fare clic su **Modifica** o su **Canc** accanto a una voce dell'elenco per modificare o eliminare il livello di accesso. Per gli account, è anche possibile modificare la regola di condivisione "Titolare".

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla gestione dei territori

Panoramica sui team account

## Registrazione di nomi tradotti

EDIZIONI

Disponibile in: Salesforce Classic

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Utilizzare i campi nomi locali per archiviare i nomi tradotti di account, referenti o lead.

Ad esempio, è possibile memorizzare il nome di un account nella lingua predefinita dell'organizzazione oppure nella lingua dell'account o dell'utente. È possibile assegnare nomi locali corrispondenti per i seguenti campi:

| Campo standard | Campo nome locale |
|---|---|
| Nome account | Nome account (locale) |
| Referente: Nome | Referente: Nome (locale) |
| Referente: Secondo nome | Referente: Secondo nome (locale) |
| Referente: Cognome | Referente: Cognome (locale) |
| Lead: Società | Lead: Nome società (locale) |
| Lead: Nome | Lead: Nome (locale) |
| Lead: Secondo nome | Lead: Secondo nome (locale) |

| Campo standard | Campo nome locale |
| --- | --- |
| Lead: Cognome | Lead: Cognome (locale) |

I nomi locali non hanno effetti sulle impostazioni di lingua dell'utente. In base alle impostazioni del layout di pagina, possono essere visualizzati sulla pagina dei dettagli o su quella di modifica.

VEDERE ANCHE:

Account

## Modifica dei territori di un account

Per modificare i territori assegnati manualmente di un account:

1. Dalla pagina dei dettagli dell'account, fare clic su **Cambia** accanto al campo `Territori`.
2. Nell'elenco `Assegnazioni territori basate sulle regole`, visualizzare i territori che contengono l'account derivante dalle regole di assegnazione dell'account attivo. Non è possibile utilizzare questa pagina per rimuovere l'account dai territori. Per effettuare questa operazione, è necessario modificare le regole di assegnazione account che hanno valutato l'account.
3. Se l'account presenta delle assegnazioni manuali a uno o più territori, i nomi di tali territori verranno visualizzati nell'elenco `Territori selezionati`.
4. Fare clic su **Seleziona** e **Deseleziona** per spostare i territori dall&elenco Territori disponibili all'elenco Territori selezionati e viceversa.
5. In alternativa, fare clic su **Visualizzazione orizzontale** o **Visualizzazione verticale** nell'elenco a discesa per posizionare l'elenco Territori selezionati a lato o sotto l'elenco Territori disponibili.
6. Quando l'elenco Territori selezionati contiene i territori a cui l'account deve essere assegnato manualmente, fare clic su **Salva** per terminare e tornare alla pagina dei dettagli dell'account.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla gestione dei territori

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare i territori di un account:

- "Gestisci territori"

  OPPURE

  Si è un responsabile previsione, è stata selezionata l'opzione `Responsabili previsione possono gestire territori` e si sta lavorando in una posizione inferiore alla propria nella gerarchia dei territori.

# Modifica del titolare di un record

È possibile trasferire la proprietà di un record a un altro utente a condizione che tale utente disponga almeno dell'autorizzazione "Lettura" per il record trasferito.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition** **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per trasferire singoli record:
- "Trasferisci record"

1. Nella pagina dei dettagli del record, fare clic su **Cambia** accanto al campo `Titolare`.

   Se il link **Cambia** non è visualizzato, non si dispone delle autorizzazioni per modificare la proprietà del record.

2. Immettere o selezionare un nuovo titolare. Nelle organizzazioni in cui è abilitato il Portale Clienti o il Portale partner Salesforce, è possibile filtrare i risultati che vengono visualizzati nella finestra di dialogo di ricerca degli utenti selezionando un'area di attesa o un gruppo di utenti dall'elenco a discesa `Titolare` o `Assegnato a`.

   Nota: è possibile inserire o selezionare solo gli utenti che dispongono dell'autorizzazione per essere titolari del record. Né il gruppo Utente né il gruppo Ruoli e subordinati interni contiene utenti del Portale Clienti o utenti partner.

3. Selezionare la casella di controllo `Invia messaggio di notifica` per informare il nuovo titolare.

   L'indirizzo email "Da" visualizzato nella notifica rappresenta l'indirizzo email indicato nelle proprie impostazioni email.

   Relativamente ai casi nelle organizzazioni che utilizzano le versioni Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition, il testo del messaggio email è determinato dall'impostazione `Modello caso assegnato` specificata nelle Impostazioni di assistenza. Per gli altri record, il testo del messaggio email viene generato automaticamente e non è possibile personalizzarlo.

4. A seconda del tipo di oggetto che si sta trasferendo e delle autorizzazioni utente di cui si dispone, possono essere visualizzate anche le caselle di controllo seguenti:

| Casella di controllo | Descrizione | Visualizzata per |
|---|---|---|
| `Cambia divisione` | Trasferisce il record nella divisione del nuovo titolare. Vengono trasferiti alla nuova divisione anche tutti i record correlati all'account. | Account e lead in Salesforce Classic, se si può visualizzare o modificare il campo `Divisione` |
| `Trasferisci le opportunità aperte non appartenenti al titolare dell'account esistente` o `Trasferisci le opportunità aperte di cui non sei titolare` | Trasferisce le opportunità aperte di cui sono titolari altri utenti associati all'account. | Account in Lightning Experience<br>Account in Salesforce Classic |
| `Trasferisci opportunità chiuse` | Trasferisce le opportunità chiuse associate all'account. Tale opzione si applica solo alle opportunità chiuse di proprietà del titolare dell'account; le opportunità chiuse di proprietà di altri utenti non vengono modificate. | Account in Salesforce Classic |

| Casella di controllo | Descrizione | Visualizzata per |
|---|---|---|
| `Trasferisci i casi aperti appartenenti al titolare dell'account esistente` | Trasferisce gli eventuali casi aperti associati all'account di proprietà del titolare dell'account esistente. | Account in Salesforce Classic |
| `Trasferisci casi chiusi` | Trasferisce i casi chiusi associati all'account. Tale opzione si applica solo ai casi chiusi di proprietà del titolare dell'account; i casi chiusi di proprietà di altri utenti non vengono modificati. | Account in Salesforce Classic |
| `Mantieni team account` | Trasferisce tutti i membri del team account nell'account del nuovo titolare. | Account in Salesforce Classic |
| `Mantieni team opportunità` | Conserva il team opportunità quando l'opportunità viene trasferita al nuovo titolare. Tutte le ripartizioni delle opportunità vengono mantenute e le percentuali di ripartizione assegnate al titolare precedente vengono trasferite al nuovo titolare.Se questa casella non è selezionata, tutti i membri del team opportunità e le ripartizioni vengono eliminati quando l'opportunità viene trasferita.<br>Nota: Se si trasferiscono opportunità chiuse, il team opportunità viene mantenuto, indipendentemente da questa impostazione. | Account in Salesforce Classic<br>Opportunità in Salesforce Classic |

Nota: Se si modifica il titolare di un account con entrambe le opzioni `Trasferisci opportunità chiuse` e `Mantieni team opportunità` deselezionate, l'accesso dei membri del team opportunità per le opportunità chiuse diventa Privato (vale a dire che i membri del team opportunità non possono più accedere ad alcuna opportunità chiusa).

5. Fare clic su **Salva** per terminare l'operazione.

Esempio: Dopo aver cambiato il titolare di un record, la visibilità del titolare precedente torna all'impostazione di condivisione predefinita a meno che tale utente non si trovi in un team account od opportunità. Ad esempio, se il titolare precedente di un account si trova in un team account, tale utente dispone dell'accesso in sola lettura oppure dell'accesso specificato nelle impostazioni predefinite dell'organizzazione per gli account, qualsiasi sia il valore superiore. L'accesso del titolare precedente ai record correlati rimane invariato. Questo comportamento è lo stesso per i titolari delle opportunità che sono membri di un team opportunità, purché si modifichi la proprietà utilizzando l'API. Quando si modifica la proprietà di un'opportunità all'interno di Salesforce, è possibile selezionare il livello di accesso desiderato.

VEDERE ANCHE:

Trasferimento di voci associate

## Trasferimento di voci associate

Quando si cambia il titolare di un record, è possibile che anche alcuni dei suoi record associati vengano trasferiti al nuovo titolare.

**Importante:** Le regole di flusso di lavoro che aggiornano i titolari *non* trasferiscono anche le voci associate. Per far sì che vengano trasferite, fare clic su **Cambia** accanto al nome del titolare in un record e selezionare le voci da trasferire.

| Tipo di record | Voci associate che vengono trasferite |
|---|---|
| Account | Referenti, contratti con stato `Bozza`, allegati, note, attività aperte e ordini con stato `Bozza` che sono associati a un contratto in corso di trasferimento o che non sono associati ad alcun contratto. A seconda delle selezioni effettuate, possono essere incluse anche le opportunità aperte non di proprietà del titolare dell'account corrente, le opportunità chiuse, i casi aperti di proprietà del titolare dell'account esistente e i casi chiusi.<br>Quando viene trasferito un account partner, gli utenti partner associati a quell'account vengono spostati nella gerarchia dei ruoli sotto al nuovo proprietario.<br>I contratti e gli ordini con stato `Attivato` non vengono trasferiti al nuovo titolare, ma il nuovo titolare può accedervi in sola lettura. |
| Referenti | Note, allegati e attività aperte |
| Ordini | Operazioni aperte ed eventi futuri (si applica solo se né il nuovo titolare né quello precedente è un'area di attesa) |
| Opportunità | Note, allegati e attività aperte |
| Lead | Note, allegati e attività aperte. Le attività aperte non vengono trasferite se si modifica la proprietà del lead utilizzando la casella di controllo `Assegna mediante regole di assegnazione attive`. |
| Casi | Note, allegati e attività aperte |
| Campagne | Allegati e attività aperte |
| Contratti | Note, allegati, attività aperte e ordini con stato `Bozza` |
| Oggetti personalizzati | Note, allegati e attività aperte |

**Nota:** Non è possibile trasferire eventi ai quali si è stati invitati ma di cui non si è titolari.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition** **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

VEDERE ANCHE:

Modifica del titolare di un record

# Ricerca di informazioni correlate agli account (Elenchi correlati)

AUTORIZZAZIONI UTENTE

| | |
|---|---|
| Per visualizzare account: | "Lettura" per gli account |
| Per modificare account aziendali: | "Modifica" per gli account |
| Per modificare account personali: | "Modifica"per gli account e i referenti |
| Per abilitare account partner: | ""Gestisci utenti esterni" |
| Per disabilitare account partner: | "Modifica" per gli account<br>E<br>""Gestisci utenti esterni" |
| Per disabilitare gli account Portale Clienti: | "Modifica" per gli account<br>E<br>"Modifica utenti Self-Service" |

EDIZIONI

Account aziendali disponibili in: Salesforce Classic e Lightning Experience

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni: Salesforce Classic

Account personali disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Gli elenchi correlati, come le opportunità, visualizzano informazioni correlate a un account.

- Passare il mouse sopra i link nella parte superiore di una pagina dei dettagli per visualizzare l'elenco correlato corrispondente e i relativi record. Se Chatter è abilitato, i link effetto di attivazione sono visualizzati sotto al feed. Una sovrapposizione interattiva consente di visualizzare e gestire rapidamente le voci dell'elenco correlato. Fare clic su un link effetto di attivazione per passare al contenuto dell'elenco correlato. Se i link effetto di attivazione non sono abilitati, rivolgersi all'amministratore di Salesforce.
- Se sono abilitati i dettagli effetto di attivazione, passare con il mouse sopra qualsiasi campo di ricerca nella pagina dei dettagli per visualizzare le informazioni chiave relative a un record prima di fare clic nella pagina dei dettagli di quel record.
- Per aggiungere direttamente nuove voci, fare clic su **Nuovo** (o il pulsante equivalente) nella parte superiore dell'elenco correlato. Ad esempio, per aggiungere un'operazione all'elenco correlato Attività aperte, fare clic su **Nuova operazione**.
- Per modificare il numero di record visualizzati per gli elenchi correlati, fare clic su **Visualizza altro** sotto a un elenco correlato oppure su **meno** o **più** in fondo alla pagina.
- Se è impossibile visualizzare i record correlati che appartengono agli utenti del portale, contattare l'amministratore Salesforce.

## Visualizzazione degli elenchi correlati

Gli elenchi correlati visualizzati sono determinati da numerosi elementi.

- La versione (Edition) di Salesforce che si sta utilizzando.
- L'utilizzo di Salesforce Classic o Lightning Experience
- La visualizzazione di un account aziendale o di un account personale
- La personalizzazione individuale
- Le personalizzazioni dei layout di pagina impostate dall'amministratore Salesforce
- Le autorizzazioni alla visualizzazione di dati correlati

VEDERE ANCHE:

Account

# Collaborazione negli account

## Panoramica sui team account

Un team account è un gruppo di utenti che lavorano insieme su un account. Ad esempio, il team account può includere uno sponsor responsabile, un rappresentante dell'assistenza e un responsabile dei progetti.

È possibile creare un team account per ciascun account di cui si è titolari. Quando si seleziona un membro del team account, scegliere un ruolo per indicarne l'attività svolta per l'account. Inoltre, in base al modello di condivisione, è possibile specificare il livello di accesso all'account e ai referenti, alle opportunità o ai casi associati di cui disporrà ciascun membro del team account. In tal modo è possibile assegnare ad alcuni membri del team un accesso di sola lettura e ad altri un accesso in lettura/scrittura.

È anche possibile impostare un team account predefinito. Il team account predefinito dovrebbe includere gli utenti con i quali si lavora regolarmente sugli account. È possibile scegliere di aggiungere automaticamente il team account predefinito a tutti i propri account.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

In una visualizzazione elenco personalizzata è possibile filtrare gli elenchi account in base ai team account di cui si è membri. Durante la creazione o la modifica di una visualizzazione elenco personalizzata per gli account, è sufficiente selezionare il filtro `Team account personali`. Nei rapporti account, è possibile filtrare gli account in base ai team account di cui si è membri.

VEDERE ANCHE:

- Impostazione dei team account
- Impostazione dei team account predefiniti
- Account

## Impostazione dei team account

Gli utenti possono aggiungere membri di team account agli account. Come nel caso dei team opportunità per le opportunità, i team account sono gruppi di utenti che lavorano assieme sugli account.

Per accedere alla pagina Impostazione team account, da Imposta immettere *Team account* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Team account**. Nella pagina Impostazione team account, fare clic sul link appropriato per eseguire le seguenti azioni.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare team account:
- "Personalizza applicazione"

Per impostare ruoli di team:
- "Personalizza applicazione"

### Definizione dei ruoli di team

Ogni membro di un team account svolge un determinato ruolo in relazione all'account, ad esempio, "Responsabile degli account" o "Responsabile dei progetti". È possibile personalizzare i ruoli dei team account per l'organizzazione:

1. Fare clic su **Ruoli team**.
2. Modificare le voci esistenti o aggiungerne di nuove.
3. Fare clic su **Salva**.

### Sostituzione dei ruoli di team

Se sono stati modificati i ruoli di team e si desidera aggiornare tutti i record esistenti, è possibile utilizzare il link **Sostituisci ruoli team** per sostituire globalmente i valori dell'elenco di selezione in tutti i record esistenti.

Nota: I team account condividono i ruoli con i team opportunità nelle opportunità. Se si elimina un ruolo di team account, tale ruolo non sarà più disponibile come ruolo di team opportunità.

### Abilitazione o disabilitazione dei team account

Per abilitare o disabilitare i team account:

1. Fare clic sul link **Abilita team account** o **Disabilita team account**.
2. Selezionare o deselezionare la casella di controllo Team account abilitati, quindi fare clic su **Salva**. L'abilitazione dei team account consente agli utenti di accedere alla creazione e all'uso dei team account negli account.
3. Se si desidera abilitare i team account, selezionare i layout di pagina degli account che dovranno includere il nuovo elenco correlato Team account, quindi fare clic su **Salva**.

Nota: la disabilitazione dei team account rimuove tutti i team account da tutti gli account e rimuove l'elenco correlato Team account da tutti i layout di pagina.

È inoltre impossibile disabilitare i team account per l'organizzazione se Apex contiene un riferimento ai membri del team. Ad esempio, se Apex Code fa riferimento al campo Membro team (rappresentato nel codice come AccountTeamMember), i team account non si possono disabilitare.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui team account
Impostazione dei team account predefiniti

# Impostazione dei team account predefiniti

Un team account è un gruppo di utenti che lavorano insieme su un account. Ad esempio, il team account può includere uno sponsor responsabile, un rappresentante dell'assistenza e un responsabile dei progetti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare team account predefiniti:

- "Lettura" per le opportunità

Per aggiungere team account predefiniti agli account:

- "Lettura" per gli account

  E

  Il titolare del record account oppure il titolare superiore nella gerarchia dei ruoli dell'organizzazione

## Aggiunta di membri al team account predefinito

1. Dalle impostazioni personali, immettere *`Dettagli utente avanzati`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Dettagli utente avanzati**. Se non si ottiene alcun risultato, immettere *`Informazioni personali`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Informazioni personali**.
2. Fare clic su **Aggiungi** nell'elenco correlato del team account predefinito.
3. Selezionare gli utenti che si desidera aggiungere come membri del team account predefinito.
4. Selezionare i livelli di accesso di ogni membro sugli account di cui si è titolari e sui referenti, le opportunità e i casi corrispondenti.
5. Selezionare un ruolo del team account per ciascun membro, ad esempio "Responsabile del canale".
6. Selezionare la casella `Aggiungi automaticamente i miei team account predefiniti...` per aggiungere il proprio team account predefinito a tutti gli account creati o trasferiti.
7. Selezionare la casella `Aggiorna i team account...` per applicare le modifiche apportate al team account predefinito a tutti gli account esistenti.
8. Fare clic su **Salva**.

## Modifica ed eliminazione di membri del team account predefinito

Per modificare i livelli di accesso o il ruolo di un membro del team predefinito, fare clic su **Modifica** accanto al nome utente nell'elenco correlato del team account predefinito.

Per eliminare un utente dal team account predefinito:

1. Fare clic su **Canc** accanto al nome utente nell'elenco correlato del team account predefinito.
2. Selezionare la casella **Rimuovi questo utente...** per rimuovere l'utente dai propri team account esistenti.
3. Fare clic su **Elimina** per terminare l'operazione.

Per cambiare o rimuovere un membro del team predefinito per un determinato account, andare all'elenco correlato del team account relativo all'account in questione.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui team account

Impostazione dei team account

## Aggiunta di membri al team account

Il titolare di un record account o gli utenti con un ruolo superiore al titolare nella gerarchia dei ruoli che dispongono dell'accesso in lettura all'account possono aggiungere membri del team ma non modificarli. Se dispongono dell'accesso in modifica all'account, possono anche modificare o eliminare i membri del team.

Un utente che non è titolare del record account può aggiungere membri al team solo se dispone dell'accesso in modifica al record.

È possibile concedere ai membri del team un accesso di livello superiore al record solo se si è titolari del record account oppure se si dispone di un ruolo superiore al titolare nella gerarchia dei ruoli della propria organizzazione.

Nota: le opzioni **Accesso account**, **Accesso referente**, **Accesso opportunità** e **Accesso caso** dipendono dal modello di condivisione. In un modello di condivisione Pubblico, è disponibile solo un'opzione. L'opzione `Accesso referente` non è disponibile quando l'impostazione predefinita per i referenti di tutta l'organizzazione è Controllato da società controllante. Indipendentemente dall'accesso in condivisione, per visualizzare gli account in cui sono elencati come membri, i membri del team account devono inoltre disporre dell'autorizzazione "Lettura" per gli account.

Per creare un team account, selezionare un account e aggiungervi membri del team account. Gli utenti del portale a volume elevato non possono essere aggiunti ai team.

1. Visualizzare l'account.
2. Fare clic su **Aggiungi** nell'elenco correlato del team account.
3. Selezionare gli utenti da aggiungere al team account. Per aggiungere il team account predefinito a un account, fare clic su **Aggiungi team predefinito** nell'elenco correlato Team account. Per aggiungere tutti i membri di un team account a un'opportunità, fare clic su **Aggiungi team account** nell'elenco correlato Team opportunità nell'opportunità.
4. Selezionare il tipo di accesso ai record correlati all'account di cui deve disporre ciascun membro. Il livello di accesso non può essere meno restrittivo del livello di accesso predefinito all'account dell'organizzazione.
5. Selezionare un ruolo team per ciascun membro.
6. Fare clic su **Salva**.

Suggerimento: In una visualizzazione elenco personalizzata è possibile filtrare gli elenchi account in base ai team account di cui si è membri. Durante la creazione o la modifica di una visualizzazione elenco personalizzata per gli account, è sufficiente selezionare il filtro `Team account personali`. Nei rapporti account, è possibile filtrare gli account in base ai team account di cui si è membri.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere membri del team a un account:
- "Lettura" per gli utenti

  E

  "Modifica" per gli account

Per visualizzare gli account come membri del team:
- "Lettura" per gli account

## Modifica dei membri del team account

Per ciascun account di cui si è titolari o a cui si ha accesso, è possibile modificare il livello di accesso e il ruolo di ciascun membro.

Nota: se un membro del team è all'interno del team account predefinito e si modificano le relative proprietà per un account specifico, le modifiche influiscono solo su quell'account. L'impostazione del team account predefinito non cambia.

È possibile concedere ai membri del team un accesso di livello superiore al record solo se si è titolari del record account oppure se si dispone di un ruolo superiore al titolare nella gerarchia dei ruoli della propria organizzazione.

1. Visualizzare l'account.
2. Per aggiungere membri del team, fare clic su **Aggiungi** oppure **Aggiungi team predefinito** nell'elenco correlato Team account.
3. Per modificare l'accesso di un membro del team, fare clic su **Modifica** accanto al nome del membro e selezionare un livello di accesso diverso per l'account e i referenti, le opportunità e i casi correlati.
4. Per modificare il ruolo di un membro del team, fare clic su **Modifica** accanto al nome del membro e selezionare un ruolo diverso.
5. Fare clic su **Salva**.

Suggerimento: per visualizzare le impostazioni di condivisione dell'organizzazione correlate agli account, fare clic su **Visualizza accesso** nell'elenco correlato Team account. Queste impostazioni possono consentire maggiore accesso di quelle specificate quando l'utente è stato aggiunto al team account. Ad esempio, se l'impostazione di condivisione dell'organizzazione per gli account è Lettura/Scrittura, questa impostazione sovrascrive un'impostazione Sola lettura di un singolo membro di un team account. L'opzione Accesso referente non è disponibile quando l'accesso predefinito per i referenti di tutta l'organizzazione è Controllato da società controllante.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare gli account come membri del team:

- "Lettura" per gli account

Per modificare membri del team:

- "Lettura" per gli utenti

  E

  "Modifica" per gli account

  E

  Il titolare del record account oppure il titolare superiore nella gerarchia dei ruoli dell'organizzazione

### Rimozione di membri dal team account

Per ogni account di cui si è titolari, è possibile rimuovere qualsiasi membro del team dal team account.

1. Visualizzare l'account.
2. Fare clic su **Canc** accanto al nome del membro nell'elenco correlato del team account.

   Fare clic su **Elimina tutto** per rimuovere tutti i membri del team account contemporaneamente.
3. Selezionare **Rimuovi** se si desidera anche rimuovere l'utente dai team opportunità delle opportunità aperte associate all'account.
4. Fare clic su **Elimina** per terminare l'operazione.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui team account

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare account:
- "Lettura" per gli account

Per rimuovere membri dal team:
- "Lettura" per gli utenti

  E

  "Modifica" per gli account

  E

  Il titolare del record account oppure il titolare superiore nella gerarchia dei ruoli dell'organizzazione

## Sincronizzazione di clienti potenziali, referenti e lead con Pardot

### Suggerimenti introduttivi sul connettore Salesforce

Sincronizzare nuovi clienti potenziali, referenti e lead fra Pardot e Salesforce. Inoltre, sincronizzare i messaggi email Pardot inviati ai clienti potenziali come attività Salesforce.

Il connettore Salesforce, una soluzione certificata AppExchange, consente di razionalizzare i diversi canali di marketing all'interno di Pardot.

I record vengono sincronizzati tra Pardot e Salesforce almeno ogni 10 minuti. Il processo di sincronizzazione gestisce 800 record ogni 10 minuti, e fino a 4.800 record all'ora.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## Impostazione del connettore Salesforce

Impostare il connettore Salesforce per l'ambiente di produzione o Sandbox.

Selezionare l'opzione più adatta alle proprie esigenze.

| Impostazione del connettore per | Seguire le istruzioni disponibili in |
|---|---|
| Un ambiente di produzione o Sandbox per la prima volta | Impostazione del connettore per la sincronizzazione con gli ambienti di produzione o Sandbox |
| Un ambiente Sandbox in aggiunta a un altro connettore già impostato per l'ambiente di produzione | Impostazione del connettore per la sincronizzazione con gli ambienti Sandbox |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## Preparazione di Salesforce per la connessione a Pardot

Installare un pacchetto AppExchange per predisporre Salesforce alla connessione e alla sincronizzazione con Pardot.

Il pacchetto scaricato da AppExchange aggiorna automaticamente Salesforce con un'applicazione personalizzata, una scheda personalizzata e campi personalizzati per lead e referenti. Dopo aver installato il pacchetto, verrà visualizzata una scheda personalizzata per l'applicazione LeadDeck di Pardot. Tenere presente che può essere necessario personalizzare la visualizzazione per visualizzare i campi personalizzati per lead e referenti. Ciò consentirà ai team di vendita di condividere le informazioni tra Pardot e Salesforce.

| Installazione del pacchetto AppExchange di Pardot per un | Procedura da eseguire |
|---|---|
| Ambiente di produzione | **1.** Accedere al pacchetto AppExchange di Pardot per gli ambienti di produzione.<br>**2.** Fare clic su **Continue** per installare il pacchetto.<br>**3.** Quando viene richiesta l'immissione di nome utente e password, immettere il nome utente e la password di produzione.<br>**4.** Rivedere le operazioni effettuate e fare clic su **Deploy** per completare l'installazione.<br>**5.** Verificare con l'amministratore Salesforce di disporre delle autorizzazioni di lettura per ObjectChangeLogs. |
| Ambiente Sandbox | **1.** Disconnettersi da Salesforce.<br>**2.** Accedere al pacchetto AppExchange di Pardot per gli ambienti Sandbox.<br>**3.** Quando viene richiesta l'immissione di nome utente e password, immettere il nome utente e la password Sandbox.<br>**4.** Fare clic su **Continue** per installare il pacchetto. |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

| Installazione del pacchetto AppExchange di Pardot per un | Procedura da eseguire |
| --- | --- |
| | **5.** Rivedere le operazioni effettuate e fare clic su **Deploy** per completare l'installazione.<br>**6.** Verificare con l'amministratore Salesforce di disporre delle autorizzazioni di lettura per ObjectChangeLogs. |

## Impostazione del connettore per la sincronizzazione con gli ambienti di produzione o Sandbox

È possibile impostare il connettore Salesforce per la sincronizzazione tra Pardot e Salesforce per un ambiente di produzione o un ambiente Sandbox.

Eseguire la procedura descritta di seguito solo se è la prima volta che si utilizza il connettore. A tale scopo, è necessario disporre dei diritti di amministratore in Salesforce.

1. Dalla configurazione di Salesforce, immettere *`Accesso di rete`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Accesso di rete**.
2. Creare i seguenti intervalli di indirizzi IP affidabili.

| Indirizzo IP iniziale | Indirizzo IP finale |
| --- | --- |
| 67.228.95.145 | 67.228.95.145 |
| 67.228.168.139 | 67.228.168.141 |
| 67.228.223.106 | 67.228.223.107 |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

### Aggiunta del connettore a Pardot

È possibile aggiungere e gestire le impostazioni del connettore direttamente in Pardot.

Eseguire la procedura che segue solo se è la prima volta che si utilizza il connettore e si dispone dei diritti di amministratore in Salesforce.

1. In Pardot, passare il mouse su **Admin**, quindi fare clic su **Connectors**.
2. Fare clic su **+ Add Connector**.
3. Selezionare Salesforce.
4. Digitare un nome per il connettore.

   Utilizzare un nome che faciliti l'identificazione del connettore.

   *Esempio:* Connettore Salesforce
5. Digitare il nome utente e la password di Salesforce.

   Tenere presente che se viene modificata la password di Salesforce, sarà necessario aggiornare la password di Salesforce per il connettore.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare i record:

- "Crea", "Aggiorna" e "Lettura" per referenti e lead

### Opzioni di personalizzazione del connettore

È possibile personalizzare il connettore in base alle proprie preferenze.

Per personalizzare il connettore, selezionare una delle seguenti opzioni.

| Opzione | Funzione |
|---|---|
| Automatically create prospects in Pardot if they're created in Salesforce | Abilita un trigger per impostare la sincronizzazione di tutti i nuovi lead o referenti di Salesforce in Pardot. Ciò non avviene per lead o referenti storici, ma solo per quelli creati dopo l'installazione del pacchetto AppExchange di Pardot in Salesforce e soltanto per lead e referenti creati con un indirizzo email.<br>Se la funzione viene abilitata in un secondo momento, tutti i lead e i referenti con indirizzo email creati dopo l'installazione del pacchetto di Pardot in Salesforce verranno distribuiti in Pardot. Selezionare una campagna predefinita dal menu a discesa per ogni cliente potenziale creato con questa opzione. |
| Automatically change emails in Pardot to reflect changes in Salesforce | Aggiorna automaticamente gli indirizzi email per i clienti potenziali Pardot quando l'indirizzo email di un lead o un referente viene aggiornato in Salesforce.<br>Per ulteriori informazioni sulla sincronizzazione degli aggiornamenti agli indirizzi email, vedere Informazioni sugli aggiornamenti degli indirizzi email tra Salesforce e Pardot. |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

| Opzione | Funzione |
| --- | --- |
| Automatically match Salesforce users to Pardot users | Consente di inviare messaggi email da qualsiasi campo utente, inclusi referenti dell'assistenza e responsabili account.<br>Per ulteriori informazioni sull'impostazione di questa funzionalità, vedere Invio di messaggi email da Salesforce. |
| Exclude Salesforce Partner and Customer Portal users from Prospect assignment | Impedisce che gli utenti del portale Partner e del Portale Clienti di Salesforce vengano visualizzati nel menu a discesa "CRM Username" durante la modifica di un utente in Pardot. |
| Allow editing of Prospect lists within the CRM | Consente agli utenti di aggiungere e rimuovere i clienti potenziali Pardot da Salesforce. Se si seleziona questa casella di controllo, è necessario aggiungere gli elementi Visualforce ai layout di pagina di lead e referenti. |
| Connect to a Salesforce sandbox account | Consente di connettersi a un ambiente Sandbox. |
| Sync emails with the CRM | Registra automaticamente un'attività per ogni messaggio email inviato a un cliente potenziale (elenco, drip, risponditore automatico e email cliente 1-a-1).<br>Nota: Ciò potrebbe rapidamente riempire le visualizzazioni delle attività, in particolare in un oggetto account. La disattivazione di **Email Logging in Pardot** non è retroattiva. Se la registrazione dei messaggi email interferisce con il flusso di lavoro in Salesforce, si consiglia di non abilitare questa opzione. |
| Sync plugin emails with the CRM | Registra un'attività per i messaggi email inviati attraverso Pardot per Microsoft® Outlook®, la nostra estensione Thunderbird, il nostro plugin Apple Mail o il nostro programma per Gmail. |
| Enable Salesforce emails for task creation | Consente di inviare una notifica email agli utenti quando viene creata un'operazione. |
| Enable Salesforce emails for assignment rules | Consente a Salesforce di inviare una notifica email agli utenti quando vengono eseguire regole di assegnazione. |
| Enable Salesforce emails for user and queue assignments | Consente a Salesforce di inviare una notifica email agli utenti quando viene effettuata un'assegnazione per un utente o un'area di attesa. |

## Impostazione del connettore per la sincronizzazione con gli ambienti Sandbox

È possibile configurare il connettore Salesforce per la sincronizzazione tra Pardot e il Sandbox Salesforce.

Eseguire la procedura che segue soltanto se è già stato impostato un connettore Salesforce per l'ambiente di produzione e si desidera configurare il connettore per l'ambiente Sandbox.

1. In Pardot, passare il mouse su **Admin**, quindi fare clic su **Connectors**.
2. Nella riga del connettore Salesforce, fare clic su , quindi su **Edit**.
3. Nel campo `Username`, aggiungere `.NSPARDOT` al nome utente.
   (*Esempio:* christina.wills@pardot.com.NSPARDOT

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

4. Se la password del Sandbox è diversa dalla password di produzione, immettere la password del Sandbox nel campo `Password`.
5. Selezionare l'opzione `Connect to a Salesforce sandbox account`.

Poiché il Sandbox è una copia dell'organizzazione Salesforce di produzione, il connettore verrà visualizzato anche per il Sandbox.

## Inserimento di indirizzi IP Pardot in una whitelist in Salesforce

Impostare gli indirizzi IP Pardot in Salesforce per consentire a Pardot di comunicare con Salesforce.

Eseguire la procedura descritta di seguito solo se è la prima volta che si utilizza il connettore. A tale scopo, è necessario disporre dei diritti di amministratore in Salesforce.

1. Dalla configurazione di Salesforce, immettere *`Accesso di rete`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Accesso di rete**.
2. Creare i seguenti intervalli di indirizzi IP affidabili.

| Indirizzo IP iniziale | Indirizzo IP finale |
|---|---|
| 67.228.95.145 | 67.228.95.145 |
| 67.228.168.139 | 67.228.168.141 |
| 67.228.223.106 | 67.228.223.107 |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## Attivazione del connettore

Eseguire una semplice operazione per attivare il connettore Salesforce per la sincronizzazione tra Pardot e Salesforce.

1. In Pardot, passare il mouse su **Admin**, quindi fare clic su **Connectors**.
2. Nella riga del connettore Salesforce, fare clic su **verify now**.

   Se Pardot è in grado di inviare e ricevere dati da Salesforce, lo stato diventerà .

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## Mappatura dei campi lead personalizzati ai campi referente

Sfruttare al meglio i referenti creati da lead convertiti quando si esegue la mappatura dei campi personalizzati tra due tipi di record.

Il connettore crea i lead in Salesforce dai clienti potenziali di Pardot. Durante la conversione dei lead Salesforce in referenti, tuttavia, per i nuovi referenti convertiti vengono visualizzati soltanto i campi referente standard. La mappatura dei campi personalizzati tra lead e referenti permette di visualizzare tutte le informazioni utili per marketing e vendite.

1. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i lead, accedere all'area dei campi e fare clic su **Mappa campi lead**.
2. Per ogni campo personalizzato dei lead, scegliere un campo personalizzato di account, referente o opportunità in cui si desidera inserire le informazioni quando si converte un lead.
3. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## Impostazione dei campi personalizzati Pardot in Salesforce

È possibile visualizzare i campi personalizzati Pardot in Salesforce.

Il pacchetto AppExchange installato per la connessione e la sincronizzazione di Salesforce con Pardot esegue l'impostazione dei campi personalizzati, che tuttavia non vengono automaticamente visualizzati in Salesforce. Per visualizzare i campi personalizzati in Salesforce è necessario eseguire una procedura.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

### Aggiunta di sezioni al layout di pagina di lead e referenti

Eseguire la procedura per visualizzare i campi Pardot nei layout di pagina di lead e referenti.

1. In Salesforce, dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i lead, accedere a Layout di pagina. Nella parte superiore della pagina viene visualizzata una casella con trascinamento della selezione contenente le opzioni dei campi.
2. Trascinare un campo Sezione nel layout di pagina Lead.
3. Nella finestra popup, immettere il nome `Pardot` per la sezione.
4. Per il numero di colonne, selezionare **2 (doppia)**.
5. Selezionare l'opzione di visualizzazione dell'intestazione della sezione e fare clic su **OK**.
6. Tornare alla sezione Campi dell'editor con trascinamento della selezione e scorrere verso destra per visualizzare i campi personalizzati Pardot.
7. Trascinare tutti i campi Pardot nella nuova sezione.
8. Aggiungere un'altra sezione mediante l'editor con trascinamento della selezione e selezionare **1 (singola)** per il numero di colonne.
9. Selezionare l'opzione di visualizzazione dell'intestazione della sezione e fare clic su **OK**.
10. Selezionare la scheda **Pagine Visualforce** e trascinare **Pardot Lead Activities** e **Pardot Lead List Membership** nella nuova sezione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## Impostazione di Salesforce per l'aggiunta dei clienti potenziali delle campagne in Pardot

Impostare Salesforce per aggiungere rapidamente i clienti potenziali delle campagne Salesforce a Pardot.

1. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per le campagne della configurazione di Salesforce, accedere a Layout di pagina.
2. Modificare il layout e selezionare **Pulsanti**.
3. Trascinare il pulsante **Add to Pardot List** sulla riga dei pulsanti personalizzati nella parte superiore della visualizzazione Campagna.
4. Salvare il layout.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## Impostazione di Salesforce per l'aggiunta di lead e campagne a Pardot

È possibile aggiungere facilmente pulsanti in Salesforce per inserire lead e campagne in Pardot e inviare messaggi email Pardot da Salesforce.

Se si desidera aggiungere lead e campagne Salesforce a Pardot, impostare e utilizzare il pulsante **Send to Pardot**. Se gli indirizzi email associati ai record Salesforce:

- Non sono ancora presenti in Pardot, la funzione Send to Pardot crea automaticamente nuovi record in Pardot.
- Sono già presenti in Pardot, non verranno creati record duplicati in Pardot.

Se si desidera inviare messaggi email Pardot da Salesforce, impostare e utilizzare il pulsante **Send Pardot Email**. Per inviare messaggi email a un lead o a un referente è possibile utilizzare messaggi email tracciati in formato libero o servirsi del modello email Pardot approvato per il marketing.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

1. Accedere a Salesforce come amministratore.
2. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i lead, accedere a Layout di pagina.
   Nella parte superiore della pagina viene visualizzata una casella con trascinamento della selezione contenente le opzioni dei campi.
3. Nella casella Lead Layout, selezionare **Pulsanti**.
4. Selezionare il pulsante **Send to Pardot** e trascinarlo nella sezione con i dettagli dei lead.
5. Selezionare il pulsante **Send Pardot Email** e trascinarlo nella sezione Lead Detail.
6. Salvare il layout.
7. Ripetere i passaggi da 2 a 6 per i referenti.

## Assegnazione del nome utente Salesforce al connettore

Assicurarsi che ogni azione eseguita con il connettore sia associata a se stessi.

1. In Pardot, passare il mouse su **Admin**, quindi fare clic su **User Management** > **Users**.
2. Nella riga del proprio profilo utente, fare clic su , quindi su **Edit**.
3. Scorrere verso il basso nella casella Edit User.
4. Selezionare il proprio nome utente Salesforce dal menu a discesa.
5. Fare clic su **Save user**.
6. Nel proprio profilo utente Pardot verrà visualizzato il nome utente Salesforce nel campo **CRM Username**. Fare clic su **Verify** e immettere la password Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## Impostazione di Single Sign-On per Salesforce e Pardot

È possibile evitare di eseguire l'accesso ai due sistemi Salesforce e Pardot separatamente.

1. Accedere a Pardot.
2. Passare il mouse sopra l'indirizzo email e fare clic su **My Settings**.
3. Verificare che il nome utente di Salesforce sia corretto. Se è corretto, fare clic su **Verify**. Se si desidera modificarlo o aggiungerlo, fare clic su **Edit My User Information**.
4. Quando richiesto, immettere la password di Salesforce e fare clic su **Verify**.
   Verrà visualizzato un messaggio in cui viene comunicato l'esito della convalida.
5. Se la convalida ha avuto esito positivo, accedere a Salesforce e selezionare la scheda Pardot. Dovrebbe essere possibile visualizzare il contenuto della scheda senza dover eseguire l'accesso a Pardot separatamente.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## Invio di messaggi email da Salesforce

È possibile inviare messaggi email da qualsiasi campo utente, inclusi referenti dell'assistenza, responsabili account o qualsiasi utente collegato a un cliente potenziale Pardot.

L'impostazione degli utenti e dei campi personalizzati necessari in Pardot consente di utilizzare questa funzionalità e di inviare ai clienti potenziali messaggi email che potrebbero provenire da qualsiasi utente in Salesforce.

| In | Procedere in questo modo |
|---|---|
| Salesforce | 1. Creare il campo che si desidera utilizzare per il valore utente CRM, ad esempio Responsabile relazioni, nel record lead o referente in Salesforce. Il campo deve essere di tipo "Campo di ricerca". Se il campo è già stato creato, verificare che sia un campo di tipo "Campo di ricerca" e che sia compilato.<br>2. Compilare il campo di ricerca con l'utente. |
| Pardot | 1. Creare postazioni utente corrispondenti per tutti gli utenti Salesforce.<br>2. Nel record utente, mappare la postazione dell'utente Pardot all'utente Salesforce. Ciò consente a Pardot di estrarre le informazioni sull'utente per i tag variabile durante l'invio del messaggio email. |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

| In | Procedere in questo modo |
| --- | --- |
| | **3.** Creare un campo personalizzato in Pardot con il tipo "Utente CRM" specificato per contenere i valori dei campi nel record del cliente potenziale. In Pardot questo campo è di sola lettura.<br>**4.** Mappare il campo personalizzato al campo salesforce.com corrispondente. |

## Informazioni sugli aggiornamenti degli indirizzi email tra Salesforce e Pardot

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Gli aggiornamenti degli indirizzi email di referenti e lead Salesforce vengono sincronizzati automaticamente con i clienti potenziali corrispondenti in Pardot.

Quando si aggiornano gli indirizzi email manualmente o con Data.com per i referenti e i lead Salesforce, il ciclo di sincronizzazione successivo aggiorna gli indirizzi email per i clienti potenziali Pardot corrispondenti. Inoltre, se si uniscono i referenti o i lead Salesforce e gli indirizzi email dei record principali differiscono da quelli dei clienti potenziali Pardot corrispondenti, il ciclo di sincronizzazione successivo aggiorna gli indirizzi email per i clienti potenziali.

### Elementi sincronizzati in caso di indirizzi email mancanti in Salesforce o Pardot

Se i referenti o i lead Salesforce non includono indirizzi email e questi vengono aggiunti in seguito, durante il ciclo di sincronizzazione non verranno creati nuovi clienti potenziali in Pardot. Tuttavia, se sono già presenti in Pardot clienti potenziali con indirizzi corrispondenti, durante il ciclo di sincronizzazione gli indirizzi email verranno aggiornati per i lead o i referenti Salesforce corrispondenti.

## Opzioni di sincronizzazione per gli account personali di Salesforce

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Dopo aver assegnato i clienti potenziali Pardot agli utenti, la sincronizzazione dei lead tra i due sistemi è semplice.

Se si desidera sincronizzare gli account Pardot e gli account personali Salesforce, sono possibili due opzioni.

| Se con Pardot si desidera | È importante sapere che |
| --- | --- |
| Creare lead in Salesforce ed eseguire la sincronizzazione con gli account personali | Per impostazione predefinita, il connettore crea i record Salesforce come lead. Quando i lead vengono convertiti in account personali, però, Pardot non è in grado di riconoscere gli account personali. Pardot non è in grado di eseguire la sincronizzazione con gli account personali, e ricrea invece i lead con cui eseguire la sincronizzazione.<br>Se si utilizzano account personali in Salesforce, può essere utile modificare questo comportamento predefinito. Se si abilita la sincronizzazione degli account personali con la creazione dei lead, Pardot continua a creare i record in Salesforce come lead, ma quando i lead vengono convertiti in account personali, Pardot esegue la sincronizzazione con l'account personale senza creare ulteriori lead Salesforce per il cliente potenziale.<br>Con questa sincronizzazione, un account personale Salesforce verrà sincronizzato con un record di cliente potenziale di Pardot associato a un Account in Pardot |

| Se con Pardot si desidera | È importante sapere che |
| --- | --- |
| | senza unire i due record in un'unica visualizzazione come avviene in Salesforce. La mappatura dei campi rimarrà la stessa: i campi referente verranno mappati ai campi cliente potenziale, mentre i campi livello account salesforce.com verranno mappati ai campi account Pardot. Ciò significa che il titolare di un account personale verrà sincronizzato con il campo utente assegnato a livello account in Pardot. |
| Creare e sincronizzare soltanto gli account personali | I clienti potenziali assegnati con valori dei campi predefiniti aggiornati (incluso il titolare assegnato) in Salesforce vengono sincronizzati ogni dieci minuti circa, reinviando gli aggiornamenti al record Pardot (poiché Salesforce ha la priorità in caso di conflitto dei dati). Anche gli aggiornamenti ai campi personalizzati vengono sincronizzati con Salesforce, reinviandoli al record Pardot, a meno che non sia stata selezionata l'opzione di sovrascrittura del valore Salesforce con il valore Pardot per il campo personalizzato.<br><br>I clienti potenziali non assegnati in Pardot che hanno attività o record aggiornati vengono anch'essi sincronizzati, a condizione che i record in Salesforce utilizzino lo stesso indirizzo email. Tenere presente che i clienti potenziali assegnati hanno la priorità nella sincronizzazione rispetto ai clienti potenziali non assegnati in Pardot. Se gli indirizzi email in Salesforce non corrispondono, il cliente potenziale in Pardot non verrà sincronizzato fino a quando non viene assegnato a un utente. Ciò significa che il connettore non creerà nuovi record in Salesforce fino a quando il cliente potenziale non viene assegnato in Pardot. |

## Sincronizzazione dei lead tra Pardot e Salesforce

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Dopo aver assegnato i clienti potenziali Pardot agli utenti, la sincronizzazione dei lead tra i due sistemi è semplice.

Se sono già presenti lead in Salesforce, il connettore li sincronizzerà in Pardot, unendo i clienti potenziali Pardot e i lead Salesforce dei due sistemi. Se i dati nei campi comuni di Salesforce e Pardot sono in conflitto, incluso il titolare del lead, i dati dei campi di Salesforce hanno sempre la priorità. È possibile usufruire di questa funzionalità quando si impostano campi personalizzati in Pardot. È possibile anche impostare Pardot per l'invio ai clienti potenziali di messaggi email che sembrano inviati da utenti di Salesforce.

| Metodo di sincronizzazione | Procedere in questo modo |
| --- | --- |
| Manuale | In Pardot, quando si fa clic sul link **Synchronize with CRM**, i clienti potenziali di Pardot e i lead di Salesforce vengono immediatamente sincronizzati, unendo i dati di Pardot con quelli di Salesforce. |
| Automatica | I clienti potenziali assegnati con valori dei campi predefiniti aggiornati (incluso il titolare assegnato) in Salesforce vengono sincronizzati ogni dieci minuti circa, reinviando gli aggiornamenti al record Pardot (poiché Salesforce ha la priorità in caso di conflitto dei dati). Anche gli aggiornamenti ai campi personalizzati vengono sincronizzati con Salesforce, reinviandoli al record Pardot, a meno che non sia stata selezionata l'opzione di sovrascrittura del valore Salesforce con il valore Pardot per il campo personalizzato.<br><br>I clienti potenziali non assegnati in Pardot che hanno attività o record aggiornati vengono anch'essi sincronizzati, a condizione che i record in Salesforce utilizzino lo |

| Metodo di sincronizzazione | Procedere in questo modo |
| --- | --- |
| | stesso indirizzo email. Tenere presente che i clienti potenziali assegnati hanno la priorità nella sincronizzazione rispetto ai clienti potenziali non assegnati in Pardot. Se in Salesforce non vi sono indirizzi email corrispondenti, il cliente potenziale in Pardot non verrà sincronizzato fino a quando non viene assegnato a un utente. Ciò significa che il connettore non creerà nuovi record in Salesforce fino a quando il cliente potenziale non viene assegnato in Pardot. |

### Tracciamento dei clienti potenziali come referenti Salesforce

È possibile creare automaticamente referenti in Salesforce a partire dai clienti potenziali Pardot.

Per impostazione predefinita, il connettore Salesforce crea lead Salesforce dai clienti potenziali di Pardot. Se non si desidera tenere traccia dei clienti potenziali come lead in Salesforce, un membro dei servizi Pardot può modificare l'impostazione predefinita in modo che Pardot crei dei referenti anziché dei lead in Salesforce.

Se la funzione è abilitata nel proprio account, Pardot verificherà innanzitutto se nei lead Salesforce esiste un record lead con lo stesso indirizzo email con cui eseguire la sincronizzazione. Se non è presente alcun record lead, Pardot cercherà un record referente con lo stesso indirizzo email. Se non viene trovato alcun lead o referente Salesforce con lo stesso indirizzo email, Pardot creerà un nuovo record referente Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## Monitoraggio dei prodotti acquistati dai clienti

### Panoramica sugli asset

Mentre i prodotti rappresentano gli articoli venduti dalla società, gli asset rappresentano i prodotti specifici acquistati dai clienti, incluso numero di serie, data di acquisto e qualsiasi altra informazione relativa alla singola vendita. In base alla modalità di utilizzo degli asset da parte dell'organizzazione, gli asset possono rappresentare un prodotto concorrente di cui dispone il cliente oppure versioni di propri prodotti.

È possibile utilizzare gli asset per archiviare informazioni specifiche sui prodotti di cui dispongono i clienti. È possibile visualizzare gli asset nella scheda Asset. In base ai layout di pagina dell'organizzazione, è anche possibile visualizzare elenchi correlati di asset nei layout di pagina di account, referenti e prodotti.

A seconda delle impostazioni dell'amministratore, i clienti possono avere diritto all'assistenza in base all'asset che hanno acquistato.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

VEDERE ANCHE:

Suggerimenti introduttivi sugli asset

## Suggerimenti introduttivi sugli asset

Se l'organizzazione ha abilitato i prodotti, gli asset sono automaticamente abilitati per l'organizzazione. Tuttavia, gli amministratori devono ancora personalizzare l'organizzazione prima che gli utenti possano utilizzare gli asset.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Per implementare gli asset per l'organizzazione:

- Aggiungere la scheda Asset alla propria pagina iniziale.

  Nota: per impostazione predefinita, la scheda Asset è nascosta nelle organizzazioni create prima di Spring '15. Per rendere la scheda Asset visibile ai propri utenti, modificare i profili utente.

- Aggiungere l'elenco correlato Asset ai layout di pagina di account, referenti e prodotti. Gli utenti possono creare nuovi asset da questi elenchi correlati.
- Aggiungere l'elenco correlato Casi ai layout di pagina di prodotti e asset appropriati.
- Aggiungere il campo `Asset` ai layout di pagina dei casi. Si consideri la possibilità di cambiare la protezione a livello di campo per il campo `Asset` in modo che venga visualizzato o venga richiesto se necessario per la propria attività.
- Per impostazione predefinita, gli utenti dispongono di autorizzazioni di lettura, creazione, modifica ed eliminazione per gli asset. Se necessario, è possibile rivedere tali autorizzazione per i propri utenti. In assenza dell'autorizzazione "Lettura" per gli asset, gli utenti non saranno in grado di visualizzare alcun asset o elenco correlato di asset in Salesforce.
- Se si desidera, personalizzare i campi asset e i layout di pagina da Imposta, immettendo *`Asset`* nella casella `Ricerca veloce` e quindi selezionando **Assets**.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sugli asset

## Visualizzazione della scheda Asset

Nella scheda Asset è possibile visualizzare e utilizzare gli asset. La scheda Asset è disponibile nelle organizzazioni create dopo Spring '15.

Per impostazione predefinita, la scheda Asset è nascosta nelle organizzazioni create prima di Spring '15, pertanto non viene visualizzata nella pagina Tutte le schede. Per modificare la visibilità della scheda, aggiornare il profilo utente.

1. Da Imposta, fare clic su **Amministra** | **Gestisci utenti** | **Profili**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto al profilo dell'utente che si desidera aggiornare.
3. Nell'elenco Impostazioni delle schede, cambiare l'impostazione di Asset su *Impostazioni predefinite attivate*.
4. Fare clic su **Salva**.
   A questo punto, gli utenti con il profilo aggiornato possono vedere la scheda Asset nella pagina Tutte le schede e aggiungere la scheda Asset alle loro pagine iniziali.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le impostazioni delle schede:
- "Visualizza impostazione e configurazione"

Per modificare le impostazioni delle schede:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

## Visualizzazione e modifica di asset

È possibile visualizzare un asset dalla scheda Prodotti o da un account o referente correlato.

**Visualizzazione degli asset**
Dopo aver individuato un asset in un elenco correlato, nella pagina iniziale o nelle pagine di elenco Prodotti, fare clic su un nome per visualizzare le relative informazioni dettagliate. Se sono abilitati i dettagli effetto di attivazione, passare con il mouse sopra qualsiasi campo di ricerca nella pagina dei dettagli per visualizzare le informazioni chiave relative a un record prima di fare clic nella pagina dei dettagli di quel record.

**Visualizzazione degli aggiornamenti e dei commenti agli asset (Chatter)**
È possibile visualizzare un feed Chatter con aggiornamenti, commenti e post relativi all'asset.

**Modifica degli asset**

- Utilizzare la modifica in linea per modificare i campi direttamente nella pagina dei dettagli. Se la modifica in linea non è abilitata, rivolgersi all'amministratore.
- Fare clic su **Modifica** per visualizzare la pagina in modalità di modifica, apportare le modifiche e fare clic su **Salva**.

**Elenchi correlati agli asset**
Gli elenchi correlati che includono informazioni su casi, diritti, attività, note e allegati associati sono visualizzati sotto i dettagli relativi all'asset. Gli elenchi correlati visualizzati sono determinati dalla personalizzazione dell'utente oltre che dalla personalizzazione imposta dall'amministratore ai layout di pagina. Fare clic su singoli elementi per visualizzare informazioni aggiuntive. Fare clic su **più** nella parte inferiore della pagina o su **Visualizza altro** sotto un elenco correlato per visualizzare ulteriori elementi.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare gli asset:
- "Lettura" per gli asset

Per modificare gli asset:
- "Modifica" per gli asset

**Stampa di asset**

Per aprire una pagina stampabile dei dettagli del record, fare clic su **Formato stampa** nell'angolo superiore destro della pagina.

Per tornare all'ultima pagina di elenco visualizzata, fare clic su **Torna a elenco** nella parte superiore della pagina dei dettagli dell'asset. Se l'organizzazione ha abilitato sezioni di pagina comprimibili, utilizzare le frecce accanto alle intestazioni di sezione per espandere o comprimere ogni sezione della pagina dei dettagli.

Nota: gli utenti possono visualizzare un asset se possono visualizzare l'account o il referente elencato nell'asset. Tuttavia, le impostazioni di condivisione potrebbero impedire agli utenti di visualizzare l'account associato al referente nell'asset.

## Eliminazione di asset

Poiché gli asset sono correlati a record di account e referenti, è possibile eliminarli da tali record oppure individualmente utilizzando la scheda Prodotti. Prima di eliminare un asset, verificare quanto segue.

- **L'asset è associato a un caso?**

  Non è possibile eliminare asset associati a casi, incluso eliminare un record di account o referente associato a un asset elencato in un caso.

- **L'asset è associato a un prodotto?**

  Quando un asset è basato su un prodotto, eliminando il prodotto non si elimina l'asset.

- **L'asset è associato a un account o a un referente?**

  Se si è eliminato un account o un referente, vengono eliminati e spostati nel Cestino anche tutti gli asset associati.

  Si noti che se si elimina un account con un referente correlato associato a un asset, vengono eliminati tutti e tre i record. Per ripristinare tutti e tre i record, ripristinare il record dell'account.

Nota: è possibile eliminare un asset singolarmente senza eliminare i record correlati. Tuttavia, se in seguito si elimina il record correlato, non sarà più possibile recuperare l'asset dal Cestino.

Per eliminare un asset:

1. Individuare l'asset nell'elenco correlato Asset di un account o un referente oppure in una visualizzazione elenco degli asset dalla scheda Prodotti.
2. Fare clic su **Canc** accanto all'asset che si desidera eliminare.
3. Fare clic su **OK**.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sugli asset

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare gli asset:
- "Lettura" per gli asset

Per eliminare gli asset:
- "Elimina" per gli asset

Per recuperare asset eliminati:
- "Elimina" per gli asset

## Impostazione del tracciamento della cronologia dei campi sugli asset

Tracciare le modifiche dei record asset abilitando il tracciamento della cronologia dei campi.

Utilizzare il tracciamento della cronologia dei campi per visualizzare le informazioni relative a:

- Data e ora in cui è stato modificato il campo
- Elementi modificati
- Autore della modifica

Per abilitare il tracciamento sui campi degli asset, dalle impostazioni di gestione degli oggetti per gli asset accedere alla sezione campi e fare clic su **Imposta tracciamento cronologia**. Vedere anche Tracciamento della cronologia dei campi.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## Impostazione del campo Titolare dell'asset

I record asset dispongono di un campo `Titolare dell'asset`, utilizzato per impostare la gerarchia e il controllo degli accessi basato sulla condivisione. Per impostazione predefinita, il titolare dell'asset è l'utente che ha creato il record asset.

A partire dal rilascio Spring '15, il campo `Titolare dell'asset` viene utilizzato per il controllo degli accessi quando la regola di condivisione dell'oggetto Asset è impostata su *Privato*, *Sola lettura pubblica* o *Lettura/Scrittura pubblica*. Se la regola di condivisione dell'oggetto Asset è *Controllato da società controllante*, il campo titolare dell'asset non ha effetto sul controllo degli accessi, poiché le impostazioni della società controllante controllano gli accessi all'asset.

Nelle organizzazioni create prima del rilascio Spring '15, è possibile aggiornare automaticamente il campo titolare dell'asset sui record asset quando si abilita la preferenza di condivisione dell'oggetto Asset. La preferenza di condivisione imposta il valore del campo titolare dell'asset su una delle seguenti opzioni:

- L'utente che ha creato l'asset, oppure
- L'utente che è titolare della società controllante

Per impostazione predefinita, il campo `Titolare dell'asset` non viene visualizzato sul layout di pagina. Per aggiungere il campo `Titolare dell'asset` al layout di pagina, dalle impostazioni di gestione degli oggetti per asset, accedere a Layout di pagina.

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni asset`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni asset**.
2. Selezionare la casella di controllo accanto a `Abilita condivisione degli asset`. Vengono visualizzate le opzioni per l'impostazione del campo `Titolare dell'asset` predefinito.
3. Impostare il `Titolare dell'asset` su uno dei seguenti valori:
   - Il creatore dell'asset
   - Il titolare della società controllante
4. Fare clic su **Salva**.
   Il sistema aggiorna il campo `Titolare dell'asset` con la selezione effettuata.

Per modificare il titolare dell'asset di un record asset, fare clic sulla scheda Asset e selezionare un record asset, oppure aprire il record asset dall'elenco correlato Asset sulle schede Account, Referenti o Prodotti. Nella sezione Dettagli asset, fare clic su **Cambia** accanto al campo `Titolare dell'asset` e selezionare un utente diverso dal menu di ricerca.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare la condivisione:
- "Gestisci condivisione"

Per creare, modificare ed eliminare layout di pagina:
- "Personalizza applicazione"

## Abilitazione delle regole di condivisione per gli asset

Le regole di condivisione consentono di creare delle eccezioni automatiche alle impostazioni di condivisione dell'organizzazione per insiemi di utenti definiti. Se l'organizzazione è stata creata prima del rilascio Spring '15, è necessario abilitare la preferenza di condivisione in modo da poter creare e applicare le regole di condivisione sugli asset dell'organizzazione.

In precedenza, l'oggetto asset era un oggetto secondario dell'oggetto Account, perciò la visibilità dell'oggetto asset era basata sulle impostazioni dell'oggetto controllante. Nel rilascio Spring '15, l'oggetto asset è stato ridisegnato come singolo oggetto standard e non come oggetto secondario (controllato). Pertanto, è possibile creare delle regole di condivisione e applicarle ai record asset.

Nota: la condivisione è abilitata per impostazione predefinita nelle organizzazioni create dopo Spring '15, pertanto è possibile ignorare queste fasi. Per le organizzazioni create prima del rilascio Spring '15, la condivisione è abilitata per impostazione predefinita. Se si desidera utilizzare le regole di condivisione, è necessario abilitare la preferenza di condivisione.

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni asset* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni asset**.
2. Selezionare la casella di controllo accanto a `Abilita condivisione degli asset`.
3. Fare clic su **Salva**.
   È ora possibile creare e applicare le regole di condivisione per gli asset.

Dopo aver abilitato la condivisione degli asset, specificare come il sistema deve compilare il campo `Titolare`. Vedere

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare la condivisione:
- "Gestisci condivisione"

## Condivisione di asset

Per visualizzare e gestire i dettagli della condivisione per gli asset, fare clic su **Condivisione** nella pagina dei dettagli dell'asset. La pagina Dettagli condivisione elenca gli utenti, i gruppi, i ruoli e i territori che hanno accesso in condivisione all'asset.

L'amministratore definisce il modello di condivisione predefinito per l'intera organizzazione. È possibile modificare questo modello per estendere la condivisione a più utenti. Tuttavia, non è possibile modificare il modello di condivisione per renderlo più restrittivo rispetto a quello predefinito.

Nella pagina Dettagli condivisione è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Per visualizzare un elenco filtrato di elementi, selezionare un elenco predeterminato dall'elenco a discesa `Visualizza` o fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire le proprie visualizzazioni personalizzate.Per modificare o eliminare le visualizzazioni create, selezionarle dall'elenco a discesa `Visualizza` e fare clic su **Modifica**.
- Fare clic su **Aggiungi** per concedere l'accesso al record ad altri utenti, gruppi, ruoli o territori.

  Nota: per condividere un asset con un altro utente, quell'utente deve avere accesso all'account associato all'asset e disporre dell'autorizzazione "Lettura" per gli asset.
- Fare clic su **Espandi elenco** per visualizzare tutti gli utenti che possono accedere al record.
- Per la condivisione manuale delle regole create, fare clic su **Modifica** o su **Canc** accanto a una voce dell'elenco per modificare o eliminare il livello di accesso.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare gli asset:
- "Lettura" per gli asset

## Creazione di regole di condivisione asset

Le regole di condivisione asset possono essere basate sul titolare del record oppure su altri criteri, tra cui il tipo di record e alcuni valori di campo.

È possibile definire fino a 300 regole di condivisione asset, incluse un massimo di 50 regole di condivisione basate su criteri.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare le regole di condivisione:
- "Gestisci condivisione"

1. Se si prevede di includere gruppi pubblici nella propria regola di condivisione, verificare che siano stati creati i gruppi appropriati.
2. Da Imposta, immettere *`Impostazioni di condivisione`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni di condivisione**.
3. Nell'elenco correlato Regole di condivisione asset, fare clic su **Nuovo**.
4. Immettere **Nome etichetta** e **Nome regola**. L'etichetta è quella della regola di condivisione visualizzata nell'interfaccia utente. Il nome della regola è un nome univoco utilizzato dall'API e dai pacchetti gestiti.
5. Immettere la **Descrizione**. Questo campo descrive la regola di condivisione. È facoltativo e può contenere fino a 1000 caratteri.
6. Selezionare un tipo di regola.
7. A seconda del tipo di regola selezionata, procedere come segue:
   - `Basata sul titolare record`—Nella riga `di proprietà dei membri di`, specificare gli utenti i cui record verranno condivisi: selezionare una categoria dal primo elenco a discesa e un insieme di utenti dal secondo elenco a discesa (o dal campo di ricerca, se la propria organizzazione ha più di 200 aree di attesa, gruppi, ruoli o territori).
   - `Basata sui criteri`—Specificare i criteri Campo, Operatore e Valore che i record devono soddisfare per essere inclusi nella regola di condivisione. I campi disponibili dipendono dall'oggetto selezionato e il valore è sempre un numero o una stringa letterale. Fare clic su **Aggiungi logica dei filtri...** per modificare la relazione predefinita AND tra ciascun filtro.

     Nota: per utilizzare un campo che non è supportato dalle regole di condivisione basate sui criteri, è possibile creare una regola di flusso di lavoro o un trigger Apex per copiare il valore del campo in un campo di testo o numerico e utilizzare quindi quel campo come criterio.
8. Nella riga `Condividi con`, specificare gli utenti che devono poter accedere ai dati: selezionare una categoria dal primo elenco a discesa e un insieme di utenti dal secondo elenco a discesa o dal campo di ricerca.
9. Selezionare un'impostazione per `Accesso asset`.
10. Nei restanti campi, selezionare le impostazioni di accesso per i record associati agli asset condivisi.

| Impostazione di accesso | Descrizione |
| --- | --- |
| Controllato da società controllante | Gli utenti possono visualizzare, modificare o eliminare un asset se possono eseguire la stessa azione sull'oggetto controllante associato all'oggetto Asset. Controllato da società controllante è l'impostazione di accesso predefinita. |
| Privato<br>(disponibile solo per i referenti, le opportunità e i casi associati) | Gli utenti non possono visualizzare o aggiornare i record, a meno che l'accesso non sia garantito al di fuori di questa regola di condivisione. |

| Impostazione di accesso | Descrizione |
|---|---|
| Sola lettura | Gli utenti possono visualizzare i record ma non possono aggiornarli. |
| Lettura/scrittura | Gli utenti possono visualizzare e aggiornare i record. |

Nota: l'opzione Accesso asset non è disponibile quando l'impostazione predefinita per gli asset di tutta l'organizzazione è Controllato da società controllante.

**11.** Fare clic su **Salva**.

# Monitoraggio dei soggetti associati agli account aziendali

## Panoramica sui referenti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

I referenti sono le persone associate agli account aziendali di cui si deve tenere traccia in Salesforce.

I referenti sono le persone associate agli account aziendali di cui si deve tenere traccia in Salesforce. Per ogni referente è possibile salvare informazioni di vario tipo, quali il numero di telefono, l'indirizzo, la qualifica e il ruolo nella trattativa.

La scheda Referenti consente di creare e individuare rapidamente i referenti, nonché di ordinare e filtrare i referenti utilizzando le visualizzazioni elenco standard e personalizzate. Questa scheda può anche essere utilizzata per visualizzare e modificare informazioni dettagliate per ogni referente a cui si ha accesso.

È inoltre possibile migliorare i dati dei referenti tradizionali con le informazioni sociali dei clienti. Mediante la funzione Account e referenti sociali, è possibile visualizzare i profili dei propri referenti nei social network e altri dati sociali direttamente in Salesforce. Il facile accesso a queste informazioni consente di conoscere meglio i propri clienti in modo da poter risolvere i loro problemi e costruire relazioni più solide.

VEDERE ANCHE:

Referenti

Account, referenti e lead sociali

Risoluzione dei contatti sincronizzati

# Referenti

Un referente è una persona associata a uno degli account dell'utente. Prevalentemente, i referenti sono dipendenti delle aziende a cui si vende. I record referente contengono informazioni sulle persone, quali nome e cognome, numero del telefono cellulare e qualifica. Un account può avere più di un referente. I referenti possono anche essere associati ad altri tipi di record, ad esempio alle opportunità.

È possibile eliminare o disattivare i record referenti relativi a persone che non sono più associate ai propri account. Si consiglia di contrassegnare i referenti come inattivi, a meno che sia necessario eliminarli. Contrassegnare i referenti come inattivi consente di mantenere un record storico più accurato.

Suggerimento: associare sempre i referenti a un account, a meno che vi sia una ragione ben precisa per non farlo. I referenti privi di account sono nascosti a tutti gli utenti ad eccezione dei loro titolari e degli amministratori di sistema, il che rende difficile trovarli e facile dimenticarli.

È necessario tenere presenti alcuni aspetti relativi ai referenti.

**La funzione Referente può essere rinominata**

L'amministratore Salesforce può modificare il nome dei referenti scegliendone uno più adatto alle attività svolte, ad esempio *Clienti* o *Studenti*. Tuttavia, nella Guida di Salesforce li chiameremo sempre *referenti*.

**Gli utenti possono accedere ai referenti dai dispositivi mobili**

Se l'amministratore Salesforce ha attivato l'accesso a Salesforce1, i referenti sono accessibili dal sito Salesforce completo o dall'applicazione mobile Salesforce1.

**I referenti possono essere collegati ai social network**

Se la società utilizza le funzioni Account, referenti e lead sociali o Pulitura Data.com, sono disponibili informazioni e aggiornamenti aggiuntivi sui referenti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la scheda Referenti:
- "Lettura" per i referenti

Per visualizzare i referenti:
- "Lettura" per i referenti

Per creare referenti:
- "Crea" per i referenti

VEDERE ANCHE:

Definizione di account personale
Unione di referenti duplicati
Account, referenti e lead sociali

# Visualizzazione degli elenchi referenti

La pagina di elenco dei referenti visualizza un elenco dei referenti nella visualizzazione corrente.

Per visualizzare un elenco filtrato di elementi, selezionare un elenco predeterminato dall'elenco a discesa `Visualizza` o fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire le proprie visualizzazioni personalizzate.Per modificare o eliminare le visualizzazioni create, selezionarle dall'elenco a discesa `Visualizza` e fare clic su **Modifica**.

- Se Chatter è abilitato, fare clic su o  per seguire o smettere di seguire un referente nel proprio feed di Chatter.
- Per aggiungere referenti a una campagna esistente, selezionare la casella accanto a uno o più referenti, quindi fare clic su **Aggiungi a campagna**. In alternativa, selezionare la casella nell'intestazione di colonna per selezionare tutti i record visualizzati, quindi fare clic su **Aggiungi a campagna**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i referenti:
- "Lettura" per i referenti

Per creare referenti:
- "Crea" per i referenti

## Utilizzo degli account personali

Gli account personali compaiono nelle visualizzazioni elenco referenti ma non nell'elenco dei referenti recenti nella pagina iniziale Referenti.

- Quando si seleziona il nome di un account personale in una visualizzazione elenco referenti, nella scheda Account viene visualizzato l'account personale corrispondente.
- Per facilitare la ricerca degli account personali, creare una visualizzazione elenco personalizzata, aggiungendo l'icona `È account personale` come colonna. Gli account personali non hanno referenti.

  Nota: Gli account personali possono essere utilizzati come se fossero referenti nella maggior parte delle situazioni. È possibile includerli in tutte le visualizzazioni elenco referenti, tranne nella pagina iniziale Referenti.

Nota: Nelle organizzazioni che utilizzano le versioni Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition, è possibile assegnare un accesso aggiuntivo ai referenti oltre a quello consentito dal modello di condivisione. I referenti che non sono collegati a un account sono sempre privati, indipendentemente dal modello di condivisione dell'organizzazione. Solo gli amministratori e il titolare del referente possono visualizzarlo. Le regole di condivisione e le regole di flusso di lavoro non sono valide per i referenti privati. Se l'organizzazione utilizza divisioni, i referenti privati appartengono sempre alla divisione globale.

VEDERE ANCHE:

Come scoprire se i propri partner utilizzano Salesforce

Account

# Visualizzazione e modifica dei dettagli dei referenti

AUTORIZZAZIONI UTENTE

| | |
|---|---|
| Per visualizzare i referenti: | "Lettura" per i referenti |
| Per modificare i referenti: | "Modifica" per i referenti |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

| | |
|---|---|
| Per modificare gli account sui referenti abilitati a utilizzare un Portale Clienti: | "Modifica" per i referenti<br>E<br>"Modifica Self-Service" |
| Per modificare gli account sui referenti abilitati a utilizzare un portale partner: | "Modifica" per i referenti<br>E<br>"Gestisci utenti esterni" |
| Per visualizzare account personali: | "Lettura" per gli account e i referenti |
| Per modificare account personali: | "Modifica" per gli account e i referenti |

Dopo aver individuato un referente nella pagina iniziale o nelle pagine di elenco Referenti, fare clic sul nome del referente per visualizzare le informazioni dettagliate.

- Utilizzare la modifica in linea per modificare i campi direttamente nella pagina dei dettagli. Se la modifica in linea non è abilitata, rivolgersi all'amministratore.
- Fare clic su **Modifica** per visualizzare la pagina in modalità di modifica, apportare le modifiche e fare clic su **Salva**.
- Fare clic su **Salva e nuovo** per salvare il referente corrente e crearne un altro.
- Per aprire una pagina stampabile dei dettagli del record, fare clic su **Formato stampa** nell'angolo superiore destro della pagina.

Nota: se il referente ha un account società controllante e l'impostazione predefinita a livello di organizzazione è Controllato da società controllante, è necessario disporre di accesso "Modifica" per l'account per modificare il referente.

## Modifica dell'account per i referenti

Se si modifica il campo `Nome account`:

- I casi e le opportunità associati al referente restano associati all'account precedente e non passano al nuovo account.
- I nuovi casi e opportunità creati per il referente vengono associati al nuovo account.

Esistono poi considerazioni aggiuntive per i referenti abilitati per i portali.

Per cambiare l'account associato a un referente, è necessario soddisfare uno dei seguenti requisiti:

- Avere accesso al referente ed essere titolare dell'account target oppure il responsabile del titolare nella gerarchia dei ruoli.
- Essere il titolare del referente o avere accesso al referente e avere accesso all'account target.
- Essere un amministratore.

Se non si soddisfa alcuna di queste condizioni, contattare l'amministratore per modificare l'account associato al referente.

VEDERE ANCHE:

Campi referente
Richieste Tieni i contatti
Selezione e modifica delle immagini del profilo per account, referenti e lead

# Ricerca di informazioni correlate ai referenti (Elenchi correlati)

Gli elenchi correlati, come le opportunità, visualizzano informazioni correlate a un referente.

- Passare il mouse sopra i link nella parte superiore di una pagina dei dettagli per visualizzare l'elenco correlato corrispondente e i relativi record. Se Chatter è abilitato, i link effetto di attivazione sono visualizzati sotto al feed. Una sovrapposizione interattiva consente di visualizzare e gestire rapidamente le voci dell'elenco correlato. Fare clic su un link effetto di attivazione per passare al contenuto dell'elenco correlato. Se i link effetto di attivazione non sono abilitati, rivolgersi all'amministratore di Salesforce.
- Se sono abilitati i dettagli effetto di attivazione, passare con il mouse sopra qualsiasi campo di ricerca nella pagina dei dettagli per visualizzare le informazioni chiave relative a un record prima di fare clic nella pagina dei dettagli di quel record.
- Per aggiungere direttamente nuove voci, fare clic su **Nuovo** (o il pulsante equivalente) nella parte superiore dell'elenco correlato. Ad esempio, fare clic su **Nuovo caso** per aggiungere un nuovo caso.
- Per modificare il numero di record visualizzati per gli elenchi correlati, fare clic su **Visualizza altro** sotto a un elenco correlato oppure su **meno** o **più** in fondo alla pagina.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i referenti:
- "Lettura" per i referenti

Per modificare i referenti:
- "Modifica" per i referenti

## Visualizzazione degli elenchi correlati

Gli elenchi correlati visualizzati sono determinati da numerosi elementi.

- La versione (Edition) di Salesforce che si sta utilizzando
- L'utilizzo di Salesforce Classic o Lightning Experience
- La visualizzazione di un account aziendale o di un account personale
- La personalizzazione individuale
- Le personalizzazioni dei layout di pagina impostate dall'amministratore Salesforce
- Le autorizzazioni alla visualizzazione di dati correlati

VEDERE ANCHE:

Referenti

## Self-Service per i referenti e gli account personali

Per consentire a un cliente di accedere al portale Self-Service è necessario abilitare Self-Service per il referente del cliente o per il record dell'account personale.

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

Per abilitare Self-Service per il referente del cliente o il record dell'account personale:

1. Se il cliente è un referente, fare clic sul pulsante **Abilita Self-Service** nella pagina dei dettagli del referente. Se il cliente è un account personale, fare clic sul pulsante **Abilita Self-Service** nella pagina dei dettagli dell'account personale.
2. Verificare le informazioni generali e le impostazioni internazionali e inserire le eventuali informazioni mancanti. Il `Nome utente` Self-Service del cliente, per impostazione predefinita, viene configurato in base alla sua `Email`.
3. Se lo si desidera, selezionare la casella di controllo `Super utente` per abilitare il cliente come super utente di Self-Service in grado di visualizzare le informazioni sui casi, aggiungere i commenti e caricare gli allegati per tutti i casi inviati da qualunque dipendente dell'azienda.
4. Selezionare `Genera nuova password e notifica utente immediatamente` per inviare al cliente un messaggio email contenente il nome utente e la password Self-Service.
5. Fare clic su **Salva**.

Nota: un utente Self-Service può visualizzare solo i casi del portale Self-Service che sono stati associati al suo record dell'account.

Per disabilitare Self-Service per un cliente:

1. Fare clic sul pulsante **Visualizza Self-Service** nella pagina dei dettagli.
2. Fare clic su **Modifica** e deselezionare la casella `Attivo`.
3. Fare clic su **Salva**.

Nota: gli utenti Self-Service attivi non possono essere eliminati. È possibile solo disattivarne l'accesso al portale Self-Service. Inoltre, non è possibile eliminare un referente o un account personale associato a un utente Self-Service attivo. Per contro, è possibile disattivare il suo accesso al portale Self-Service, quindi eliminare il referente o l'account personale.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare gli utenti Self-Service:
- "Modifica utenti Self-Service"

VEDERE ANCHE:

Definizione di account personale

## Indicazioni generali per la creazione di referenti

Tenere presenti questi suggerimenti e indicazioni generali durante la creazione di referenti.

- Per creare un referente automaticamente associato a un account, visualizzare l'account e fare clic su **Nuovo referente** nella barra delle operazioni o su **Referente** nell'elenco delle azioni publisher. È anche possibile selezionare **Nuovo** nell'elenco correlato Referenti di un account.
- Se l'organizzazione utilizza i tipi di record, potrebbe essere richiesto di scegliere un `Tipo di record` durante la creazione di un referente. Tipi di record diversi possono avere campi e valori di elenchi di selezione diversi.
- Se l'organizzazione utilizza le divisioni, il nuovo referente viene automaticamente impostato sulla divisione dell'account correlato.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

Nota: i referenti che non sono collegati a un account sono sempre privati, indipendentemente dal modello di condivisione dell'organizzazione. Solo gli amministratori e il titolare del referente possono visualizzarlo. Le regole di condivisione e le regole di flusso di lavoro non sono valide per i referenti privati. Se l'organizzazione utilizza divisioni, i referenti privati appartengono sempre alla divisione globale.

VEDERE ANCHE:

Campi referente

## Modifica dell'account nei referenti abilitati per i portali

| AUTORIZZAZIONI UTENTE | |
|---|---|
| Per visualizzare i referenti: | "Lettura" per i referenti |
| Per modificare i referenti: | "Modifica" per i referenti |
| Per modificare gli account sui referenti abilitati a utilizzare un Portale Clienti: | "Modifica" per i referenti<br>E<br>"Modifica Self-Service" |
| Per modificare gli account sui referenti abilitati a utilizzare un portale partner: | "Modifica" per i referenti<br>E<br>"Gestisci utenti esterni" |
| Per visualizzare account personali: | "Lettura" per gli account e i referenti |
| Per modificare account personali: | "Modifica" per gli account e i referenti |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

Tenere presente quanto segue quando si modifica l'account sui referenti abilitati per un Portale Clienti o un Portale partner.

- Gli utenti del portale possono accedere ai propri casi e opportunità dagli account precedenti. I referenti che sono utenti Self-Service possono visualizzare sul portale Self-Service solo i casi associati al loro account corrente. Gli utenti Self-Service non possono visualizzare le opportunità.
- I ruoli del portale dei referenti vengono automaticamente aggiornati in modo da rispecchiare il nome dell'account a cui vengono trasferiti (a meno che siano utenti del portale a volume elevato, che non dispongono di ruoli). Ad esempio, il ruolo portale "Utente cliente account A" diventa "Utente cliente account B" (dal momento che il nome del ruolo portale comprende il nome dell'account a cui è associato). I ruoli portale sono univoci per ogni account e si trovano sotto il ruolo del titolare dell'account nella gerarchia dei ruoli della propria organizzazione.
- Quando si trasferisce un utente del portale partner a un altro account:
  - Le opportunità su ogni account vengono ricalcolate automaticamente tramite la gerarchia delle previsioni della propria organizzazione.
  - Le opportunità di cui l'utente del Portale partner è titolare restano nell'account precedente.

  Questo avviene poiché i ruoli utente del portale vengono aggiornati quando vengono trasferiti da un account all'altro.
- Gli amministratori degli utenti partner delegati e gli amministratori degli utenti del Portale Clienti delegati possono aggiornare gli utenti del portale in qualsiasi account a cui vengano trasferiti.

- I referenti abilitati per un portale partner possono essere trasferiti solo agli account che sono abilitati per un portale partner.

VEDERE ANCHE:

Self-Service per i referenti e gli account personali

## Campi referente

Un referente dispone dei campi seguenti, elencati in ordine alfabetico. Alcuni campi potrebbero non essere visibili o modificabili a seconda del layout di pagina e delle impostazioni di protezione a livello di campo.

Se il record del referente è stato aggiunto da Data.com, alcuni campi, come indicato, verranno compilati con il valore Data.com o Dun & Bradstreet (D&B), se disponibile.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

| Campo | Descrizione | Consente il valore da Data.com o D&B |
|---|---|---|
| `Nome account` | Nome dell'account a cui è collegato il referente. È possibile immettere il nome dell'account o selezionare l'account mediante l'icona di ricerca. I referenti privati sono quelli che non dispongono di un account. | ✔ (D&B) |
| `Consenti auto registrazione al Portale Clienti` | Se selezionata, questa opzione consente ai referenti di auto registrarsi per accedere al Portale Clienti. | |
| `Assistente` | Nome dell'assistente. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | |
| `Telefono assist.` | Numero di telefono dell'assistente. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | |
| `Compleanno` | Giorno del compleanno È possibile immettere una data oppure sceglierne una dal calendario visualizzato quando si posiziona il cursore sul campo. | |
| `Stato pulitura` | Indica lo stato di pulitura del record rispetto a Data.com. I valori sono: `Non confrontato`, `Sincronizzato`, `Rivisto`, `Diverso`, `Non` | ✔ (Data.com) |

| Campo | Descrizione | Consente il valore da Data.com o D&B |
|---|---|---|
| | `trovato` o `Inattivo`. Questo campo è disponibile solo per le organizzazioni che utilizzano Data.com Prospector o Pulitura Data.com. | |
| `Valuta referente` | Valuta predefinita per tutti i campi di importi in valuta nel referente. Gli importi vengono visualizzati nella valuta del referente e anche convertiti nella valuta personale dell'utente. Disponibile solo per le organizzazioni che utilizzano più valute. | |
| `Divisione referente` | Divisione cui appartiene il referente. Il valore viene automaticamente ereditato dall'account correlato.<br>Disponibile solo nelle organizzazioni che utilizzano le divisioni per segmentare i propri dati. | |
| `Titolare referente` | Titolare assegnato al referente. Non disponibile nella versione Personal Edition. | |
| `Tipo di record referente` | Nome del campo che determina quali valori dell'elenco di selezione sono disponibili per il record. Disponibile nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition. | |
| `Creato da` | Utente che ha creato il referente incluse la data e l'ora di creazione. (Sola lettura) | |
| `Chiave Data.com` | ID della società in Data.com. Quando si confrontano record di Salesforce con record di Data.com (mediante pulitura manuale o processi di pulitura automatici), se Data.com trova una corrispondenza i due record vengono collegati dal valore numerico di questo campo. | ✔ (Data.com) |
| `Reparto` | Attività associata o unità organizzativa. Questo campo consente fino a 80 caratteri. | |
| `Descrizione` | Descrizione del referente. Questo campo consente fino a 32 KB di dati. Nei rapporti vengono visualizzati solo i primi 255 caratteri. | |
| `Non chiamare` | Indica che la persona non desidera essere contattata per telefono. Se si utilizza | |

| Campo | Descrizione | Consente il valore da Data.com o D&B |
|---|---|---|
| | Data.com, il valore del campo `Telefono` sarà nascosto nei risultati della ricerca e nella scheda del referente, e sarà vuoto nei file `.csv` creati durante l'esportazione dei record. | |
| `Email` | Indirizzo email. Deve essere un indirizzo email valido nel formato: `mrossi@acme.com`. Questo campo consente fino a 80 caratteri.<br>Fare clic sull'indirizzo email in questo campo per inviare un'email utilizzando l'applicazione di email personale. Questo tipo di email non viene registrata come attività nel record del referente.<br>Se è abilitata la funzione Pulsanti e link Gmail, è possibile fare clic sul link Gmail accanto al campo per inviare un'email dal proprio account Gmail. | ✔ (Data.com) |
| `Fuori lista email` | Indica che la persona non desidera ricevere email. Se si utilizza Data.com, il valore del campo `Email` sarà nascosto nei risultati della ricerca e nella scheda del referente, e sarà vuoto nei file `.csv` creati durante l'esportazione dei record. | |
| `Fax` | Numero di fax del referente. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| `Fuori lista fax` | Indica se la persona non desidera essere inclusa nelle spedizioni di fax circolari (fax broadcasting). | |
| `Nome` | Nome del referente, come viene visualizzato nella pagina di modifica referente. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| `Nome (locale)` | Nome del referente tradotto nella lingua locale. | |
| `Telefono abitazione` | Numero di telefono dell'abitazione personale. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | |
| `Cognome` | Cognome del referente, come viene visualizzato nella pagina di modifica referente. Questo campo consente fino a 80 caratteri. | ✔ (Data.com) |

| Campo | Descrizione | Consente il valore da Data.com o D&B |
|---|---|---|
| `Cognome (locale)` | Cognome del referente tradotto nella lingua locale. | |
| `Data ultima richiesta Tieni i contatti` | Data alla quale è stata inviata l'ultima richiesta Tieni i contatti. | |
| `Data ultimo salvataggio Tieni i contatti` | Data alla quale è stata restituita e unita l'ultima richiesta Tieni i contatti. | |
| `Fonte del lead` | L'origine del record, ad esempio Annunci pubblicitari, Partner o Web. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| `Città indirizzo postale` | Porzione dell'indirizzo postale che indica la città. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| `Paese indirizzo postale` | Il paese dell'indirizzo postale. La voce viene selezionata da un elenco di valori standard o immessa come testo. Se il campo è un campo di testo, sono ammessi fino a 80 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| `Stato/Provincia indirizzo postale` | Lo stato o la provincia dell'indirizzo postale. La voce viene selezionata da un elenco di valori standard o immessa come testo. Se il campo è un campo di testo, sono ammessi fino a 80 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| `Via indirizzo postale` | Via dell'indirizzo postale. Questo campo consente fino a 255 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| `CAP indirizzo postale` | Porzione dell'indirizzo postale che indica il codice postale. Questo campo consente fino a 20 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| `Secondo nome` | Secondo nome del referente, come viene visualizzato nella pagina di modifica referente. Questo campo consente fino a 40 caratteri.<br>**Nota:** Per abilitare questo campo, contattare l'Assistenza clienti di Salesforce. A questo punto, da Imposta, immettere *`Interfaccia utente`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi | |

| Campo | Descrizione | Consente il valore da Data.com o D&B |
|---|---|---|
| | selezionare **Interfaccia utente**. Quindi, selezionare `Abilitazione del secondo nome per i nomi di persona`. | |
| `Secondo nome (locale)` | Secondo nome del referente tradotto nella lingua locale.<br>Nota: Per abilitare questo campo, contattare l'Assistenza clienti di Salesforce. A questo punto, da Imposta, immettere *`Interfaccia utente`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Interfaccia utente**. Quindi, selezionare `Abilitazione del secondo nome per i nomi di persona`. | |
| `Cellulare` | Numero del telefono cellulare. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | |
| `Modificato da` | Utente che ha modificato per ultimo i campi del referente, incluse la data e l'ora della modifica. Non viene tenuta traccia delle modifiche apportate a elementi degli elenchi correlati sul referente. (Sola lettura) | |
| `Nome` | Nome, secondo nome (beta), cognome e suffisso (beta) combinati del referente, come visualizzati nella pagina dei dettagli del referente. | ✔ (Data.com) |
| `Altra città` | Porzione dell'indirizzo aggiuntivo che indica la città. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | |
| `Altro paese` | Un altro paese per l'indirizzo. La voce viene selezionata da un elenco di valori standard o immessa come testo. Se il campo è un campo di testo, sono ammessi fino a 80 caratteri. | |
| `Altro stato/provincia` | Un altro stato o un'altra provincia dell'indirizzo. La voce viene selezionata da un elenco di valori standard o immessa | |

| Campo | Descrizione | Consente il valore da Data.com o D&B |
|---|---|---|
| | come testo. Se il campo è un campo di testo, sono ammessi fino a 80 caratteri. | |
| `Altra via` | Porzione dell'indirizzo aggiuntivo che indica l'indirizzo postale. Questo campo consente fino a 255 caratteri. | |
| `Altro CAP` | Porzione dell'indirizzo aggiuntivo che indica il codice postale. Questo campo consente fino a 20 caratteri. | |
| `Altro telefono` | Indicazione del numero di telefono aggiuntivo. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | |
| `Telefono` | Numero di telefono principale del referente. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| `Fa capo a` | Nome del manager del referente. È possibile immettere il nome di un referente esistente o selezionare il referente mediante l'icona di ricerca. | |
| `Titolo` | Titolo con cui rivolgersi alla persona, ad esempio, Sig., Sig.ra, Dott., Prof. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | |
| `Suffisso` | Suffisso del nome del referente, come viene visualizzato nella pagina di modifica referente. Questo campo consente fino a 40 caratteri.<br>**Nota:** Per abilitare questo campo, contattare l'Assistenza clienti di Salesforce. A questo punto, da Imposta, immettere *`Interfaccia utente`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Interfaccia utente**. Quindi, selezionare `Abilitazione del secondo nome per i nomi di persona`. | |

| Campo | Descrizione | Consente il valore da Data.com o D&B |
|---|---|---|
| `Qualifica` | Posizione della persona all'interno della sua organizzazione. Questo campo consente fino a 80 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| `Link personalizzati` | Elenco dei link personalizzati per i referenti, in base alle impostazioni del proprio amministratore. | |
| `Nome utente` | Solo per i referenti Self-Service. Per impostazione predefinita, il `Nome utente` corrisponde all'`Email`. Il referente deve immettere il proprio nome utente durante l'accesso al portale Self-Service.<br>Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service. | |

VEDERE ANCHE:

Indicazioni generali per la creazione di referenti

## Visualizzazione della gerarchia dei referenti

Per visualizzare l'organigramma, immettere il nome del manager nel campo `Fa capo a` per ciascun referente nell'account. Quindi, fare clic sul link **[Visualizza organigramma]** su qualsiasi referente dell'account. Salesforce visualizza un organigramma che mostra la gerarchia dei referenti con i riporti diretti per ciascun referente immesso.

Nota: per disporre di un organigramma completo, assicurarsi che ciascun referente in un account includa un altro referente nel campo `Fa capo a`. L'unica eccezione è relativa al referente che si trova nella posizione più alta dell'organigramma. Se solo un referente in un account non fa capo ad un altro, quell'account disporrà di un singolo organigramma per tutto l'account.

A causa della flessibilità di questa funzione, è probabile che si possano selezionare referenti del campo `Fa capo a` da altri account.

VEDERE ANCHE:

Referenti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare l'organigramma:
- "Lettura" per i referenti

Per modificare l'organigramma:
- "Modifica" per i referenti

# Unione di referenti duplicati

I referenti duplicati possono essere uniti se sono associati allo stesso account.

Per unire i referenti duplicati:

1. Dall'elenco correlato Referenti di un account, fare clic su **Unisci Referenti**.
2. Selezionare le righe fino a un massimo di tre referenti da unire. È possibile effettuare una ricerca nell'elenco di referenti associati per abbreviare l'elenco, oppure fare clic su **Tutti i referenti** per visualizzare l'elenco completo dei referenti associati. Fare clic su **Avanti** per continuare.
3. Selezionare un referente come "record principale". I dati nei campi nascosti o di sola lettura saranno ottenuti dal record principale. Tuttavia, gli amministratori e gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Modifica campi di sola lettura" potranno selezionare manualmente ciascun campo di sola lettura da mantenere.
4. Selezionare l'utente del portale partner o del Portale Clienti che si desidera mantenere.

   Questa opzione è disponibile solo se nell'organizzazione è stato abilitato un portale partner o un Portale Clienti.

   È possibile selezionare `Non un utente portale` per fare in modo che un referente unito non includa un utente portale.
5. Selezionare da ciascun record i campi che si desidera conservare.

   In presenza di un conflitto tra dati, i campi nella colonna di sinistra saranno preselezionati e la riga sarà contrassegnata in viola.
6. Fare clic sul pulsante **Unisci** per completare l'unione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

Il Portale Clienti è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Il Portale partner è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per unire referenti:
- "Elimina" per i referenti

Per unire referenti abilitati per il Portale Clienti:
- "Elimina" per i referenti

  E

  "Modifica utenti Self-Service"

Per unire referenti abilitati per il portale partner:
- "Elimina" per i referenti

  E

  "Gestisci partner"

## Suggerimenti per l'unione dei referenti

Durante l'unione di referenti, prestare attenzione ai seguenti punti:

- Tutti gli elementi correlati appartenenti ai referenti duplicati, ad esempio informazioni sull'opportunità o sul caso, vengono associati al referente unito.
- Se si uniscono referenti duplicati che sono membri di campagne diverse, la data indicata in `Aggiornamento stato membro` per ogni referente viene conservata e associata al referente appena unito.
- Prima di unire referenti che dispongono entrambi di nomi utente Self-Service attivi, disattivare un nome utente Self-Service. Il record unito adotterà il nome utente Self-Service attivo. Per ulteriori informazioni sul campo nome utente Self-Service, vedere Campi referente a pagina 68.
- Tutte le condivisioni di account e le condivisioni manuali del referente principale vengono applicate al referente appena unito.
- Quando si effettua l'unione di referenti che presentano relazioni `Fa capo a`, il referente appena unito mantiene il campo `Fa capo a` del record principale selezionato.
- Tutti i record duplicati scartati vengono spostati nel Cestino.
- Il referente appena unito visualizza il campo `Creato da` relativo al referente meno recente che si sta unendo e l'utente di unione come l'utente `Modificato da`.
- L'unione dei referenti non viene registrata nell'itinerario di controllo delle impostazioni.

- è possibile eliminare un referente se si è un amministratore, il titolare del referente oppure un utente superiore al titolare del referente nella gerarchia dei ruoli e se dispone dell'autorizzazione utente appropriata.
- Il referente appena unito viene incluso automaticamente in tutti i team caso a cui i referenti erano associati.
- Il referente principale sostituisce i referenti duplicati in tutti gli incontri richiesti a cui erano stati invitati. Inoltre, tutti i messaggi relativi agli incontri scritti dai referenti duplicati vengono automaticamente associati al referente principale. (I messaggi relativi agli incontri vengono visualizzati nella pagina Web dell'incontro richiesto e sono visibili a tutti gli invitati.)
- Il referente principale sostituisce i referenti duplicati in tutti gli incontri pianificati a cui erano stati invitati. Tuttavia, assicurarsi di modificare la pagina dei dettagli dell'evento e fare clic su **Aggiungi a invitati** per aggiungere il nuovo referente principale all'elenco degli invitati all'incontro.

VEDERE ANCHE:

Unione di informazioni referente aggiornate

# Unione di referenti associati a utenti del portale

In determinate condizioni, è possibile unire i referenti associati a utenti del portale.

Durante l'unione dei referenti associati a utenti di portali, vedere le informazioni in Unione di referenti duplicati a pagina 75 e tenere presente queste altre considerazioni:

- Rivedere le informazioni nella sezione Suggerimenti per l'unione dei referenti, valide anche per l'unione dei referenti associati agli utenti del portale.
- Il record di un referente del portale può essere unito a un altro referente del portale. Ad esempio, è possibile unire i referenti abilitati a utilizzare:
  - Un portale partner o un Portale Clienti.
  - Un portale partner *con* referenti abilitati a utilizzare un Portale Clienti e viceversa.
  - Un portale partner o un Portale Clienti con referenti *non* abilitati a utilizzare un portale.
- Quando si uniscono referenti che includono utenti del portale partner *e* del Portale Clienti, è necessario scegliere quale tipo di utente del portale si desidera mantenere. L'utente del portale che non viene mantenuto viene disabilitato. Tuttavia, dopo che i referenti sono stati uniti, è possibile abilitare il referente all'accesso al portale da cui era stato rimosso nel corso del processo di unione.
- Per unire i referenti associati a diversi account:
  1. Trasferire i referenti che si desidera unire in un account.
  2. Unire i referenti associati all'account comune.
- Gli utenti del portale che vengono disabilitati durante il processo di unione mantengono la proprietà di tutti i record di cui sono titolari. Se, ad esempio, un utente del portale che detiene un caso viene disabilitato, rimane titolare del caso finché quest'ultimo non viene aggiornato con un nuovo titolare.

## EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

Il Portale Clienti è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Il Portale partner è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per unire referenti:
- "Elimina" per i referenti

Per unire referenti abilitati per il Portale Clienti:
- "Elimina" per i referenti

  E

  "Modifica utenti Self-Service"

Per unire referenti abilitati per il portale partner:
- "Elimina" per i referenti

  E

  "Gestisci partner"

# Condivisione di referenti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

È possibile condividere i propri referenti individualmente. Utilizzare la condivisione manuale dei referenti per *incrementare* l'accesso ai propri referenti. Non è possibile limitare l'accesso ai referenti al di sotto dei livelli di accesso predefiniti della propria organizzazione.

Per visualizzare e gestire i dettagli della condivisione, fare clic su **Condivisione** nella pagina dei dettagli del referente. La pagina Dettagli condivisione elenca gli utenti, i gruppi, i ruoli e i territori che hanno accesso in condivisione al referente. Il pulsante **Condivisione** non è disponibile quando l'impostazione predefinita per i referenti di tutta l'organizzazione è Controllato da società controllante.

Da questa pagina è possibile effettuare una delle operazioni seguenti:

- Per visualizzare un elenco filtrato di elementi, selezionare un elenco predeterminato dall'elenco a discesa `Visualizza` o fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire le proprie visualizzazioni personalizzate.Per modificare o eliminare le visualizzazioni create, selezionarle dall'elenco a discesa `Visualizza` e fare clic su **Modifica**.
- Fare clic su **Aggiungi** per concedere l'accesso al record ad altri utenti, gruppi, ruoli o territori.
- Fare clic su **Espandi elenco** per visualizzare tutti gli utenti che possono accedere al record.
- Per la condivisione manuale delle regole create, fare clic su **Modifica** o su **Canc** accanto a una voce dell'elenco per modificare o eliminare il livello di accesso.

## Considerazioni sulla condivisione di referenti

- Non è possibile condividere manualmente un referente privato (referente privo di account).
- Assicurarsi di condividere record con utenti che dispongono dell'autorizzazione oggetto "Lettura" appropriata per visualizzare i record condivisi.
- Se si dispone delle autorizzazioni per condividere un account, Salesforce fornisce automaticamente l'accesso di tipo "Lettura" all'account associato durante la concessione dell'accesso condiviso a un referente se il destinatario non ne ha già uno. Se un destinatario non ha accesso all'account, non è possibile condividere il referente a meno che non si disponga anche delle autorizzazioni per condividere l'account.
- Se l'impostazione predefinita di tutta l'organizzazione per i referenti è Controllata da società controllante, le opzioni `Accesso referente` non sono disponibili quando si condividono record correlati come gli account; l'accesso ai referenti è invece determinato dall'accesso dell'utente all'account del referente.
- Se l'impostazione predefinita valida per i referenti di tutta l'organizzazione è Controllato da società controllante e l'impostazione predefinita per gli account in tutta l'organizzazione è Privato, non è possibile visualizzare i referenti per gli account di cui non si è titolari, nemmeno se si dispone di autorizzazione Visualizza tutto per l'oggetto account. Tuttavia, se si è titolari di un referente per un account, sarà possibile visualizzare altri referenti per lo stesso account poiché l'accesso a un account società controllante fornisce sempre l'accesso ai record secondari associati.
- La condivisione dei referenti non è disponibile per le organizzazioni con gestione dei territori o account personali.
  - Se per l'organizzazione sono già abilitati gli account personali, l'impostazione predefinita per tutta l'organizzazione è Controllato da società controllante e non è modificabile.
  - Se per l'organizzazione non sono ancora abilitati gli account personali e si desidera abilitarli, l'impostazione predefinita per tutta l'organizzazione è Controllato da società controllante, che rimuove tutte le regole di condivisione dei referenti e le condivisioni manuali dei referenti.

VEDERE ANCHE:

Referenti

# Richieste Tieni i contatti

Per richiedere in modo rapido e semplice informazioni di contatto aggiornate ai propri referenti e account personali, inviare una richiesta Tieni i contatti.

È possibile richiedere gli aggiornamenti a:

- Referenti di cui si è titolari
- I referenti associati agli account di cui si è titolari.
- I referenti modificabili in virtù di una regola di condivisione o di una condivisione manuale dei record
- Gli account personali di cui si è titolari.

Nota: il record deve avere un indirizzo email valido.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per richiedere aggiornamenti:

- "Invia richieste Tieni i contatti"

## Funzionamento

1. Nella pagina dei dettagli di un referente o di un account personale, fare clic su **Richiedi aggiornamento** nella parte superiore della pagina o nell'elenco correlato Cronologia attività.
2. Viene creato un messaggio email in base alle impostazioni personali dell'opzione Tieni i contatti. Modificare i dettagli del messaggio email a seconda delle proprie esigenze. Se per l'organizzazione è abilitato il controllo ortografico, fare clic su **Controlla ortografia** per eseguire il controllo ortografico del messaggio. Il controllo ortografico non funziona in tutte le lingue supportate da Salesforce. Ad esempio, il controllo ortografico non supporta il tailandese, il russo e le lingue a due byte come giapponese, coreano e cinese. Fare clic su **Invia** per spedire il messaggio.
3. Il destinatario riceve il messaggio e fa clic su un link per fornire gli eventuali aggiornamenti o confermare che non vi sono modifiche da apportare.
4. Il mittente riceve un messaggio di notifica; fare clic sul link contenuto nel messaggio per aggiornare, rivedere, accettare o rifiutare le nuove informazioni.

Nota: per inviare richieste individuali Tieni i contatti è necessario disporre dell'autorizzazione "Invia email". Gli utenti possono inviare richieste Tieni i contatti individuali indipendentemente dall' impostazione `Fuori lista email` del destinatario.

VEDERE ANCHE:

Unione di informazioni referente aggiornate
Aggiornamento globale Tieni i contatti

## Unione di informazioni referente aggiornate

Quando qualcuno risponde a una richiesta Tieni i contatti, si riceve un messaggio email contenente un link.

Per unire le nuove informazioni in Salesforce:

1. Fare clic su **Aggiorna ora** nel messaggio email ricevuto.
2. Controllare i valori nuovi e iniziali.

3. Fare clic su **Accetta modifiche** per salvare i nuovi dati. Fare clic su **Rifiuta modifiche** per ignorare gli aggiornamenti e conservare i valori originali.

VEDERE ANCHE:

Richieste Tieni i contatti

Modifica delle impostazioni della funzione Tieni i contatti

## Aggiornamento globale Tieni i contatti

Per richiedere informazioni aggiornate a più referenti e account personali contemporaneamente, utilizzare la procedura guidata Tieni i contatti con tutti i referenti.

Per inviare un messaggio email Tieni i contatti globale:

1. Nella pagina iniziale dei referenti, fare clic su **Tieni i contatti con tutti i referenti** nella sezione Strumenti.

   Se l'organizzazione utilizza gli account personali, il link viene visualizzato anche nella pagina iniziale degli account.

2. Selezionare una visualizzazione elenco referenti e gli account personali da cui richiedere le informazioni aggiornate. È inoltre possibile modificare le visualizzazioni elenco esistenti e creare nuove visualizzazioni elenco.
3. Fare clic su **Vai**.
4. Selezionare i destinatari della richiesta. Tenere presente che è impossibile selezionare record in cui manchino gli indirizzi email. Fare clic su **Avanti** per continuare.
5. Controllare il messaggio email da inviare e fare clic su **Invia**.

I destinatari possono rispondere tramite email con un aggiornamento delle informazioni che li riguardano. È possibile unire le informazioni aggiornate al loro ricevimento.

Nota: i record in cui la casella `Fuori lista email` è selezionata non compaiono nella visualizzazione elenco, perché non è possibile eseguire nei loro confronti un invio globale di email.

VEDERE ANCHE:

Richieste Tieni i contatti

Modifica delle impostazioni della funzione Tieni i contatti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per inviare aggiornamenti globali Tieni i contatti:

- "Invia email"

  E

  "Invia richieste Tieni i contatti"

# Definizione dei ruoli svolti dai referenti

## Aggiunta di ruoli referente

Aggiungere ruoli referente ad account, casi, contratti o opportunità per indicare il ruolo che ogni referente svolge nel processo di vendita o di assistenza.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

IN QUESTA SEZIONE:

Aggiunta di ruoli referente in Salesforce Lightning Experience
Aggiungere ruoli referente alle opportunità per indicare il ruolo che ogni referente svolge nel processo di vendita.

Aggiunta di ruoli referente in Salesforce Classic
Aggiungere ruoli referente ad account, casi, contratti o opportunità per indicare il ruolo che ogni referente svolge nel processo di vendita o di assistenza.

## Aggiunta di ruoli referente in Salesforce Lightning Experience

Aggiungere ruoli referente alle opportunità per indicare il ruolo che ogni referente svolge nel processo di vendita.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere ruoli referente:

- "Modifica" per l'oggetto correlato, ad esempio account, casi, contratti o opportunità

  E

  "Lettura" per i referenti

Per assegnare un ruolo referente in un'opportunità:

1. Fare clic su **Aggiungi ruolo referente** nell'elenco correlato dei ruoli referente di un'opportunità.
2. Per selezionare un referente, fare clic sul campo Referente. È anche possibile fare clic su **Nuovo** per creare un nuovo referente.

   Quando si aggiungono o modificano ruoli referenti su un'opportunità associata a un account aziendale, nella pagina vengono automaticamente visualizzati i referenti per quell'account aziendale.
3. Scegliere un ruolo. Se non si seleziona un ruolo o se il ruolo è impostato su `Nessuno`, il referente viene comunque aggiunto all'opportunità.
4. Eventualmente, selezionare `Principale` per impostare il referente come principale per l'opportunità. Se l'opportunità ha già un referente principale, quel referente non sarà più il principale.
5. Fare clic su **Salva**.

Quando si crea un'opportunità dalla pagina dei dettagli di un referente, è possibile assegnare al referente un ruolo nell'opportunità e, eventualmente, assegnare il referente come principale.

## Aggiunta di ruoli referente in Salesforce Classic

Aggiungere ruoli referente ad account, casi, contratti o opportunità per indicare il ruolo che ogni referente svolge nel processo di vendita o di assistenza.

Per assegnare un ruolo referente a un referente o a un account personale:

1. Fare clic su **Nuovo** nell'elenco correlato dei ruoli referente di un account, di un caso, di un contratto o di un'opportunità.
2. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare un referente o un account personale. È anche possibile fare clic su **Nuovo** per creare un nuovo referente.

   Quando si aggiungono o modificano ruoli referenti su un'opportunità associata a un account aziendale, nella pagina vengono automaticamente visualizzati i referenti per quell'account aziendale. Se l'account aziendale dispone di più di 50 referenti, i referenti non vengono visualizzati automaticamente ed è necessario utilizzare l'icona di ricerca per selezionarne uno.
3. Scegliere un ruolo. Se non si seleziona un ruolo o il ruolo è impostato su `Nessuno`, le eventuali modifiche apportate a questo record non verranno salvate.
4. Eventualmente, selezionare `Principale` per impostare il referente o l'account personale come principale per l'account, il contratto o l'opportunità.

   Nota: per i ruoli referente dei casi, l'opzione `Principale` non è disponibile. Il referente principale di un caso è sempre il referente elencato sotto `Nome referente` nella sezione dei dettagli del caso.
5. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere ruoli referente:

- "Modifica" per l'oggetto correlato, ad esempio account, casi, contratti o opportunità

  E

  "Lettura" per i referenti

Quando si crea un'opportunità da una pagina dei dettagli di un referente, questo diventa automaticamente il referente principale dell'opportunità. Tuttavia, il ruolo referente non viene automaticamente assegnato.

Suggerimento: l'aggiunta di account personali nei ruoli referente degli account è un'operazione possibile ma non consigliata. Per associare gli account personali ad altri account si consiglia di utilizzare l'elenco correlato Partner.

## Visualizzazione e modifica dei ruoli dei referenti

Visualizzare o apportare modifiche al ruolo che un referente o un account personale svolge in un account, caso, contratto o opportunità specifici.

IN QUESTA SEZIONE:

Visualizzazione e modifica dei ruoli referente in Salesforce Classic
Visualizzare o apportare modifiche al ruolo che un referente o un account personale svolge in un account, caso, contratto o opportunità specifici.

Visualizzazione e modifica dei ruoli referente in Salesforce Lightning Experience
Visualizzare o modificare il ruolo che un referente svolge in un'opportunità.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

## Visualizzazione e modifica dei ruoli referente in Salesforce Classic

Visualizzare o apportare modifiche al ruolo che un referente o un account personale svolge in un account, caso, contratto o opportunità specifici.

L'elenco correlato Ruoli referente di un account, di un caso, di un contratto o di un'opportunità mostra i ruoli svolti da ogni referente o account personale in quel record. Nelle pagine dei dettagli degli account personali, l'elenco correlato Ruoli referente opportunità mostra le opportunità in cui l'account personale è elencato nel campo `Nome account` dell'opportunità.

- Per aggiungere un ruolo referente per l'account, il caso, il contratto o l'opportunità, fare clic su **Nuovo** nell'elenco correlato Ruoli referente. Vedere Aggiunta di ruoli referente a pagina 81.
- Per inviare un messaggio email a tutti i ruoli referente di un caso, fare clic su **Invia un messaggio email** nell'elenco correlato Ruoli referente. Vedere Invio di email a pagina 539.Un ruolo referente che non dispone di un indirizzo email specificato nel proprio record referente non viene incluso nell'invio del messaggio email.
- Per aggiornare un ruolo referente, fare clic su **Modifica** accanto al ruolo referente. Fare clic su **Salva** al termine delle modifiche.
- Per contrassegnare un referente o un account personale come principale per un account, un contratto o un'opportunità, fare clic su **Modifica** accanto alla voce del ruolo referente e selezionare l'opzione `Principale`.

  Nota: per i ruoli referente dei casi, l'opzione `Principale` non è disponibile. Il referente principale di un caso è sempre il referente elencato sotto `Nome referente` nella sezione dei dettagli del caso.

- Per eliminare un ruolo referente, fare clic su **Canc** accanto al ruolo referente da eliminare.
- Per creare un'opportunità correlata a un account personale, fare clic su **Nuovo** nell'elenco correlato Ruoli referente opportunità di un account personale.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i ruoli dei referenti:

- "Lettura" per account, casi, contratti o opportunità

Per modificare i ruoli referente:

- "Modifica" per l'oggetto correlato, ad esempio account, casi, contratti o opportunità

  E

  "Lettura" per i referenti

### Visualizzazione e modifica dei ruoli referente in Salesforce Lightning Experience

Visualizzare o modificare il ruolo che un referente svolge in un'opportunità.

L'elenco correlato Ruoli referente di un'opportunità mostra i ruoli svolti da ogni referente in quel record.

- Per aggiungere un ruolo referente per un'opportunità, fare clic su **Aggiungi ruolo referente** nell'elenco correlato Ruoli referente. Vedere Aggiunta di ruoli referente a pagina 81.
- Per aggiornare un ruolo referente, fare clic su **Modifica** accanto al ruolo referente. Fare clic su **Salva** al termine dell'operazione.
- Per contrassegnare un referente come principale per l'opportunità, fare clic su **Modifica** accanto alla voce del ruolo referente e selezionare l'opzione `Principale`. Se l'opportunità ha già un referente principale, quel referente non sarà più il principale.
- Per eliminare un ruolo referente, fare clic su **Elimina** accanto al ruolo referente da eliminare.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i ruoli dei referenti:

- "Lettura" per account, casi, contratti o opportunità

Per modificare i ruoli referente:

- "Modifica" per l'oggetto correlato, ad esempio account, casi, contratti o opportunità

  E

  "Lettura" per i referenti

## Come coltivare clienti con un alto patrimonio netto per i Servizi finanziari

### Panoramica di Salesforce per Wealth Management

#### Definizione di Salesforce per Wealth Management

Salesforce per Wealth Management è una soluzione di settore progettata e personalizzata per le società che operano nel campo della gestione patrimoniale.

#### Destinatari di Salesforce per Wealth Management

Salesforce per Wealth Management è destinato ai professionisti che operano nel campo della gestione patrimoniale che forniscono consulenze a client con un alto patrimonio netto. Consente di instaurare rapporti più saldi con la clientela, integrare sistemi chiave per incrementare l'adozione da parte degli utenti e supportare in modo efficace i processi di conformità.

#### Come ottenere Salesforce per Wealth Management

Salesforce per Wealth Management è disponibile gratuitamente su AppExchange per le versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition e Performance Edition. Include tutte le funzioni generalmente disponibili nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition e Performance Edition, quali integrazione con Outlook, flusso di lavoro e l'API Force.com. Come prerequisito richiede gli account personali, ossia record di account ottimizzati progettati per i settori business-to-consumer come i servizi finanziari.

#### Componenti di Salesforce per Wealth Management

Salesforce per Wealth Management contiene i seguenti componenti, che lo distinguono dalle funzioni standard di Salesforce:

- Schede di facile utilizzo con campi orientati al client
- Informazioni complete sui client, inclusi conti finanziari, preferenze di investimento, indirizzi e interessi personali
- Moduli completi di idoneità "Conoscere i propri client" con processo di approvazione automatizzato
- Rapporti e cruscotti digitali specifici per il processo di gestione patrimoniale

- Gruppi relazione (detti anche Famiglie)

VEDERE ANCHE:

Suggerimenti introduttivi su Salesforce for Wealth Management
Navigazione nell'applicazione Salesforce for Wealth Management

## Suggerimenti introduttivi su Salesforce for Wealth Management

In qualità di amministratore, effettuare le seguenti operazioni per impostare Salesforce for Wealth Management per la propria organizzazione:

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le opzioni di impostazione delle applicazioni personalizzate:
- "Visualizza impostazione e configurazione"

Per gestire le applicazioni personalizzate:
- "Personalizza applicazione"

### Verifica del contenuto dell'applicazione Salesforce for Wealth Management

Verificare che l'applicazione personalizzata Salesforce for Wealth Management contenga le schede corrette:

1. Da Imposta, immettere *Applicazioni* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Applicazioni**.
2. Nell'elenco, fare clic su `Salesforce for Wealth Management`.
3. Verificare la presenza delle seguenti schede nell'elenco Schede incluse:
   - Pagina iniziale
   - Account
   - Financial Accounts
   - Holdings
   - WM Assets
   - Client Interests
   - Know Your Clients
   - Rapporti
   - Cruscotti digitali
   - Documenti
   - Console
4. Se necessario, fare clic su **Modifica** e scegliere le schede da aggiungere o rimuovere.

### Configurazione delle scelte dell'applicazione utenti

Oltre all'applicazione personalizzata Salesforce for Wealth Management principale, nel menu applicazioni di Force.com sono disponibili anche le seguenti applicazioni personalizzate:

- Salesforce Financial Accounts & Holdings
- Salesforce Clients and Interests
- Salesforce Know Your Client

Se lo si desidera, è possibile nascondere queste applicazioni agli utenti nel menu applicazioni di Force.com, in quanto tutte le schede previste sono già consolidate nell'applicazione personalizzata Salesforce for Wealth Management principale. Per nascondere queste applicazioni:

1. Da Imposta, immettere *Applicazioni* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Applicazioni**.

2. Fare clic su **Modifica** accanto al nome dell'applicazione desiderata.
3. Nell'area `Assegna ai profili`, deselezionare le caselle di controllo nella colonna `Visibile` corrispondente ai profili degli utenti finali. Selezionare solo le caselle di controllo che corrispondono ai profili amministratore.
4. Fare clic su **Salva**.
5. Ripetere questa procedura secondo necessità per le restanti applicazioni personalizzate elencate in precedenza.

## Verifica dei tipi di record

Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per gli account personali, accedere a Tipi di record per verificare che i tipi di record elencati di seguito siano disponibili per gli account personali (client).

**Individuale**
Questo tipo di record è destinato ai client attuali e potenziali. Deve essere assegnato al layout di pagina `Individuale`.

**Relazione professionale**
Questo tipo di record è destinato ad avvocati, contabili e altre relazioni professionali. Deve essere assegnato al layout di pagina `Relazione professionale`.

## Configurazione del layout di pagina utenti

Verificare che i seguenti componenti siano inclusi nei layout di pagina degli utenti, configurabili dalle impostazioni di gestione dei singoli oggetti accedendo a Layout di pagina.

**Layout di pagina scheda Pagina iniziale**
Il layout della pagina iniziale per i consulenti finanziari, dal titolo pagina iniziale FA, deve includere i seguenti componenti:

- Voci da approvare
- Operazioni
- Calendario
- Istantanea cruscotto digitale
- Ricerca
- Crea nuovo
- Elementi recenti
- Messaggi e avvisi
- Link personalizzati

**Layout di pagina Account personali**
I layout di pagina per gli account personali (client) devono includere i seguenti elenchi correlati:

- Financial Accounts
- Holdings
- Client Interests
- Know Your Client
- Attività aperte
- Cronologia attività
- Partner
- Team account
- Note e allegati

### Verifica del processo di approvazione Know Your Client

Salesforce for Wealth Management include un processo di approvazione che instrada i moduli Know Your Client (Conosci il tuo cliente) agli utenti di Salesforce idonei per l'approvazione.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica di Salesforce per Wealth Management
- Gestione dei clienti Wealth Management

## Gestione del processo di approvazione Know Your Client

### Informazioni sul processo di approvazione Know Your Client (Conosci il tuo cliente)

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare, modificare, eliminare o clonare processi di approvazione:
- "Personalizza applicazione"

Per visualizzare i processi di approvazione:
- "Visualizza impostazione e configurazione"

Un processo di approvazione è una procedura automatica che l'organizzazione può utilizzare per approvare i record in Salesforce. Un processo di approvazione specifica le fasi necessarie per approvare un record e chi deve approvarlo in ogni fase. Una fase può riguardare tutti i record inclusi nel processo o solo i record che soddisfano determinati criteri definiti dall'amministratore. Inoltre, un processo di approvazione specifica le azioni da eseguire quando un record viene approvato, rifiutato, richiamato o inviato la prima volta per l'approvazione.

Definizione generale del processo di approvazione Know Your Client incluso in Salesforce for Wealth Management:

1. Un consulente finanziario crea un nuovo record Know Your Client.

   Nota: i dati di un record Know Your Client già salvato possono essere uniti in un documento Microsoft Word stampabile utilizzando il modello di stampa unione fornito.

2. Un consulente finanziario invia il record Know Your Client per l'approvazione, generando le azioni elencate di seguito:
   - Il record Know Your Client viene bloccato così da non essere modificabile
   - Lo stato `KYC Approval Status` (Stato approvazione Conosci il tuo cliente) diventa "Approvazione in sospeso"
   - La `Date Know Your Client Submitted` (Data invio Conosci il tuo cliente) diventa oggi
   - Il tipo di record Know Your Client diventa "KYC Submitted" (Conosci il tuo cliente inviato).
   - L'utente di Salesforce addetto all'approvazione riceve una richiesta di approvazione e una notifica via email, mediante l'apposito modello di email
3. Il consulente finanziario principale approva o rifiuta la richiesta di approvazione, generando le azioni elencate di seguito:
   - Il record continua a essere bloccato così da non essere modificabile
   - Lo stato `KYC Approval Status` (Stato approvazione Conosci il tuo cliente) diventa "Approvato" o "Rifiutato"
   - La `Date KYC Approved/Rejected` (Data di approvazione/rifiuto Conosci il tuo cliente) diventa oggi
   - Se il record è stato approvato, viene pianificata un'operazione di follow-up per il consulente finanziario, che dovrà rivedere il modulo Know Your Client entro i sei mesi successivi

### Attivazione del processo di approvazione Know Your Client

Per attivare il processo di approvazione Know Your Client:

1. Da Imposta, immettere *Processi di approvazione* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Processi di approvazione**.
2. Nell'elenco a discesa Gestisci processi di approvazione per, selezionare "Know Your Client".
3. Fare clic su **Attiva** accanto al nome del processo di approvazione.

VEDERE ANCHE:

Panoramica di Salesforce per Wealth Management

Gestione dei clienti Wealth Management

## Navigazione nell'applicazione Salesforce for Wealth Management

Per accedere all'applicazione Salesforce for Wealth Management, aprire il menu dell'applicazione Force.com nell'angolo superiore destro di una qualsiasi pagina Salesforce e selezionare Salesforce for Wealth Management. Per iniziare qualsiasi operazione è sufficiente fare clic sulla scheda desiderata.

VEDERE ANCHE:

Panoramica di Salesforce per Wealth Management

Gestione dei clienti Wealth Management

## Gestione dei clienti Wealth Management

I clienti sono disponibili esclusivamente in Salesforce for Wealth Management. Per cliente si intende una persona cui si offre consulenza o con la quale si intrattengono rapporti commerciali, un cliente potenziale con il quale si prevede di fare affari o una figura professionale quale un contabile o un avvocato. Per gestire i clienti si utilizza la scheda Clients. Nella terminologia standard di Salesforce, i clienti vengono detti "account". Tuttavia, in Salesforce for Wealth Management si usa il termine "clienti".

I clienti hanno tutte le capacità standard dei record account.

Inoltre, i clienti dispongono delle seguenti funzionalità speciali:

**Tipi di record cliente**

I tipi di record sono categorie che consentono all'utente di organizzare i record. I record cliente possono essere assegnati ai seguenti tipi di record:

- "Aziendale" indica un'entità aziendale o un trust
- "Individuale" indica un cliente esistente o potenziale
- "Relazione professionale" indica un contabile, avvocato o altra figura professionale

**Visualizzazioni elenco clienti**

Nella scheda Clienti è possibile utilizzare le visualizzazioni elenco per accedere comodamente a diverse serie di clienti. Ad esempio, selezionando "My A Clients" (Clienti A personali) viene visualizzato un elenco dei clienti con un rating "A".

**Dettagli sui clienti**

La pagina dei dettagli dei clienti include gruppi di campi progettati espressamente per i clienti del settore gestione patrimoniale. Ad esempio, una sezione monitora le preferenze dei clienti in diverse categorie e consente di specificare gli interessi di un cliente: case vacanza, azioni a capitalizzazione media, settori vendita al dettaglio e intrattenimento, golf, politica statunitense.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la scheda Clients:
- "Lettura" per gli account

Per visualizzare i clienti:
- "Lettura" per gli account

Per creare i clienti:
- "Crea" per gli account e i referenti

**Elenco correlato Financial Accounts**

L'elenco correlato Financial Accounts fornisce una panoramica sui conti finanziari del cliente, quali nomi e numeri dei conti e importi correnti. Queste informazioni provengono dai record della scheda Financial Accounts.

**Elenco correlato Holdings**

L'elenco correlato Holdings fornisce una panoramica sugli asset di proprietà del cliente, quali fondi, azioni e obbligazioni. Per ciascuna holding è possibile visualizzare parametri quali valore di mercato, ultimo prezzo, prezzo d'acquisto e numero di azioni. Queste informazioni provengono dai record della scheda Holdings. Si noti che a ogni holding è associato un record conto finanziario.

**Elenco correlato Client Interests**

L'elenco correlato Client Interests fornisce una panoramica sui titoli che il cliente ha interesse ad acquistare e vendere. Queste informazioni provengono dai record della scheda Client Interests.

**Elenco correlato Know Your Clients**

L'elenco correlato Know Your Clients fornisce una panoramica sui moduli Know Your Client associati al cliente. Queste informazioni provengono dai record della scheda Know Your Clients.

**Elenco correlato Relazioni**

Per relazione si intende un cliente che ricopre un dato ruolo nella vita di un altro cliente, ad esempio un coniuge, figlio, contabile o legale. Le relazioni vengono monitorate nell'elenco correlato Relazioni, nella pagina dei dettagli dei clienti, disponibile come opzione facoltativa. Nella terminologia standard di Salesforce, le relazioni vengono dette "partner". Tuttavia, in Salesforce for Wealth Management si usa il termine "relazioni".

**Elenco correlato Client Team**

L'elenco correlato Client Team monitora i consulenti finanziari e altri utenti di Salesforce coinvolti nella gestione di un particolare cliente. Nella terminologia standard di Salesforce, i team del cliente vengono detti "team account". Tuttavia, in Salesforce for Wealth Management si usa il termine "team del cliente".

**Elenco correlato Membri dei gruppi relazione**

L'elenco correlato Membri dei gruppi relazione visualizza i gruppi relazione di cui è membro il cliente. Disponibile come opzione facoltativa, in alcune organizzazioni questo elenco è detto "Membri della famiglia".

VEDERE ANCHE:

Panoramica di Salesforce per Wealth Management

Navigazione nell'applicazione Salesforce for Wealth Management

# Rapporti e cruscotti digitali di Salesforce for Wealth Management

## Rapporti Salesforce for Wealth Management

Salesforce for Wealth Management offre rapporti specifici per il proprio settore, raggruppati nelle seguenti cartelle della scheda Rapporti:

- Rapporti Client
- Rapporti Client Interest
- Rapporti Financial Account
- Rapporti Holdings and WM Asset
- Rapporti Know Your Client

Per accedere a questi rapporti, selezionare la cartella desiderata dall'elenco a discesa della scheda Rapporti, quindi fare clic sul nome del rapporto desiderato.

## Cruscotti digitali Salesforce for Wealth Management

Salesforce for Wealth Management offre cruscotti digitali specifici per il proprio settore, quale un cruscotto digitale di account finanziari che consente di analizzare i registri dell'attività. Per accedere a questi cruscotti digitali, accedere alla scheda Cruscotti digitali e selezionare il nome del cruscotto digitale desiderato dall'elenco a discesa.

Nota: nella scheda Pagina iniziale è possibile visualizzare un'istantanea dei cruscotti digitali.

VEDERE ANCHE:

Panoramica di Salesforce per Wealth Management

Navigazione nell'applicazione Salesforce for Wealth Management

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per eseguire i rapporti:

- "Esegui rapporti"

  E

  "Lettura" per i record inclusi nei rapporti

Per visualizzare i cruscotti digitali:

- "Esegui rapporti"

  E

  Accesso per visualizzare le cartelle dei cruscotti digitali

# Definizione di gruppi relazione dei propri clienti

## Panoramica sui gruppi relazione

### Che cosa sono i gruppi relazione?

I gruppi relazione sono record di oggetti personalizzati utilizzati per memorizzare delle raccolte di account. Ad esempio, i gruppi relazione si possono utilizzare per gestire:

- Un nucleo familiare composto da persone residenti allo stesso indirizzo.
- Una famiglia allargata composta da più generazioni di parenti.
- Un gruppo di professionisti come uno studio medico o legale.
- Gli amministratori fiduciari e i beneficiari di un trust.

Gli account aggiunti ai gruppi relazione sono definiti *membri dei gruppi relazione*. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sui membri dei gruppi relazione a pagina 93.

### Chi può utilizzare i gruppi relazione?

**Nota:** i gruppi relazione sono disponibili solo su richiesta per i clienti Salesforce per Wealth Management. Tenere presente che la scheda Gruppi relazione può essere denominata "Famiglie" nelle organizzazioni Salesforce per Wealth Management. Per abilitare i gruppi relazioni, rivolgersi al rappresentante Salesforce.

Per poter utilizzare i gruppi relazione è necessario che l'organizzazione abbia implementato gli account personali.

L'amministratore può abilitare i gruppi relazione installando l'applicazione personalizzata Gruppi relazione.

### Quali sono i vantaggi dei gruppi relazione?

Un gruppo relazione:

- Tiene traccia dei ruoli familiari e professionali dei vari membri dei gruppi relazione.
- Assegna le designazioni primarie e secondarie ai due membri più importanti di un gruppo relazione.
- Visualizza gli elenchi correlati di roll-up di tutte le attività dei membri di un gruppo relazione.
- Visualizza gli elenchi correlati di roll-up degli oggetti personalizzati correlati agli account di un gruppo relazione.

VEDERE ANCHE:

Utilizzo dei gruppi relazione
Considerazioni sui gruppi relazione

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: Salesforce per Wealth Management

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare i gruppi relazione e i relativi membri tramite la procedura guidata:

- "Crea" e "Modifica" per i gruppi relazione

  E

  "Crea" e "Modifica" per i membri dei gruppi relazione

  E

  "Lettura" per gli account

Per eliminare i gruppi relazione:

- "Elimina" per i gruppi relazione

Per eliminare i membri dai gruppi relazione:

- "Elimina" per i membri dei gruppi relazione

## Campi dei gruppi relazione

Un oggetto personalizzato gruppo relazione dispone dei seguenti campi predefiniti, elencati in ordine alfabetico.

| Nome | Descrizione |
|---|---|
| Descrizione | Descrizione in formato testo del gruppo relazione. Sono consentiti fino a 255 caratteri. |
| Nome principale | Nome del membro del gruppo relazione principale. |
| Nome secondario | Nome del membro del gruppo relazione secondario. |
| Membri totali | Numero totale dei membri del gruppo relazione. |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: Salesforce per Wealth Management

Per aggiungere dei campi personalizzati ai gruppi relazione, dalle impostazioni di gestione dell'oggetto per i gruppi relazione accedere all'area dei campi e fare clic su **Nuovo** nella sezione Relazioni e campi personalizzati.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica sui gruppi relazione
- Utilizzo dei gruppi relazione

# Membri dei gruppi relazione

Nota: i gruppi relazione sono disponibili solo su richiesta per i clienti Salesforce per Wealth Management. Tenere presente che la scheda Gruppi relazione può essere denominata "Famiglie" nelle organizzazioni Salesforce per Wealth Management. Per abilitare i gruppi relazioni, rivolgersi al rappresentante Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: Salesforce per Wealth Management

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare i gruppi relazione e i relativi membri tramite la procedura guidata:

- "Crea" e "Modifica" per i gruppi relazione

  E

  "Crea" e "Modifica" per i membri dei gruppi relazione

  E

  "Lettura" per gli account

Per eliminare i gruppi relazione:

- "Elimina" per i gruppi relazione

Per eliminare i membri dai gruppi relazione:

- "Elimina" per i membri dei gruppi relazione

## Che cosa sono i membri dei gruppi relazione?

Gli account aggiunti ai gruppi relazione sono definiti *membri dei gruppi relazione*. Come i gruppi relazione, i membri dei gruppi relazione sono oggetti personalizzati. Ogni record di un membro di gruppo relazione rappresenta un'associazione fra un account e un gruppo relazione. Ad esempio, se si aggiunge l'account "Maria Rossi" al gruppo relazione "Famiglia Rossi", viene creato un record di membro del gruppo relazione che collega Maria Rossi alla Famiglia Rossi.

I membri dei gruppi relazione sono unici perché hanno due relazioni record principale-record dettaglio: una con gli account e un'altra con i gruppi relazione. Parlando delle relazioni record principale-record dettaglio, gli account e i gruppi relazione a volte sono definiti i "controllanti" dei membri dei gruppi relazione.

## Quali sono i limiti per i membri dei gruppi relazione?

A un account è possibile aggiungere fino a 200 gruppi relazione. Ad esempio, un account "Giuseppe Ferrero" che corrisponde a un avvocato può essere membro di vari gruppi relazione, in alcuni casi come avvocato, in altri come componente di un nucleo familiare.

A un gruppo relazione è possibile aggiungere fino a 20 account. Ad esempio, un gruppo relazione che rappresenta una grande famiglia allargata che comprende nonni, figli e nipoti non può avere più di 20 membri del gruppo relazione.

In un determinato gruppo relazione è possibile specificare un solo membro del gruppo relazione come principale, e un solo membro del gruppo relazione come secondario. Inoltre, non è possibile aggiungere più volte lo stesso account a un determinato gruppo relazione.

## Dove si possono visualizzare i membri dei gruppi relazione?

L'elenco correlato Membri dei gruppi relazione è visualizzato sia nella pagina dei dettagli del gruppo relazione, sia in quella dell'account. Nella pagina dei dettagli del gruppo relazione, l'elenco correlato riepiloga gli account che sono membri di quel particolare gruppo relazione. Nella pagina dei dettagli dell'account, l'elenco correlato riepiloga i gruppi relazione di cui è membro quel particolare account.

## Campi dei membri dei gruppi relazione

I membri dei gruppi relazione dispongono dei campi seguenti.

| Nome campo | Descrizione |
|---|---|
| Account | Il nome dell'account. |
| Ruolo | Il ruolo familiare, professionale o di altra natura di un account in un gruppo relazione, ad esempio Cliente, Coniuge, Figlio, Avvocato o Ragioniere. I valori disponibili in questo elenco di selezione sono definiti dall'amministratore. |

| Nome campo | Descrizione |
|---|---|
| Principale | Designa un account come il membro più importante del gruppo relazione. È possibile specificare come principale un solo membro del gruppo relazione. |
| Secondario | Designa un account come il secondo membro più importante del gruppo relazione. È possibile specificare come secondario un solo membro del gruppo relazione. |
| Includi in roll-up | Specifica se le attività e gli oggetti personalizzati di un account sono visualizzati negli elenchi correlati della pagina dei dettagli del gruppo relazione. |
| Priorità | Non è visualizzato nella procedura guidata dei gruppi relazione ma è disponibile come colonna nell'elenco correlato Membri dei gruppi relazione nelle pagine dei dettagli di account e gruppi relazione. Questa colonna mostra l'icona Principale ( ) o Secondario ( ) a seconda dei casi accanto ai nomi degli account. |
| Chiave univoca | Questo è un campo di sistema che impedisce la creazione di record duplicati. Non è visualizzato agli utenti in Salesforce, ma è visibile nell'API Force.com. Deve essere considerato un campo di sola lettura; qualsiasi tentativo di modificarlo mediante l'API sarà ignorato. |

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui gruppi relazione

Considerazioni sui gruppi relazione

## Considerazioni sui gruppi relazione

Per utilizzare al meglio i gruppi relazione e i relativi membri, vedere i comportamenti e i limiti degni di nota descritti qui sotto.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: Salesforce per Wealth Management

### Considerazioni sui gruppi relazione

I gruppi relazione:

- Supportano gli elenchi correlati di roll-up solo per le attività e gli oggetti personalizzati.
- Sono totalmente separati dall'elenco correlato Partner per gli account.
- Non hanno attività, note o allegati associati direttamente.
- Supportano solo i campi personalizzati obbligatori configurati con un valore predefinito. Tali campi personalizzati saranno visualizzati nelle pagine dei dettagli e di modifica del gruppo relazione, ma non nella creazione guidata dei gruppi relazione.
- Supportano le regole di convalida solo per i campi personalizzati aggiunti dopo l'installazione del pacchetto gestito Gruppo relazione.
- Non possono essere rinominati con un nome diverso da "gruppo relazione" perché sono oggetti personalizzati in un pacchetto gestito.
- Si possono creare e modificare tramite l'apposita procedura guidata, indipendentemente dalle impostazioni di protezione a livello di campo sul campo `Descrizione`.

### Considerazioni sui membri dei gruppi relazione

I membri dei gruppi relazione:

- Sono limitati a un massimo di 20 per ogni gruppo relazione.
- Non si possono importare tramite l'importazione guidata per gli oggetti personalizzati.
- Non supportano la creazione di tag.
- Hanno la divisione del gruppo relazione controllante.
- Sono di proprietà sia del gruppo relazione controllante, sia dell'account controllante.
- Non supportano le regole di convalida.
- Non supportano i campi universalmente obbligatori.
- Non possono essere rinominati con un nome diverso da "membro del gruppo relazione" perché sono oggetti personalizzati in un pacchetto gestito.
- Supportano la modifica dei campi `Principale`, `Secondario` e `Includi in roll-up` tramite la creazione guidata dei gruppi relazione anche quando la protezione a livello di campo su quei campi è impostata su "sola lettura".
- Non si possono includere in regole di flusso di lavoro o processi di approvazione.
- Non si possono utilizzare in Salesforce a Salesforce.
- Non sono supportati in Connect Offline.
- Sono supportati solo nelle API versione 11.0 e successive. Nell'API, l'uso della chiamata `upsert` sui membri dei gruppi relazione non è supportato.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui gruppi relazione

Membri dei gruppi relazione

## Utilizzo dei gruppi relazione

Con i gruppi relazione si possono eseguire le seguenti operazioni:

- Creazione di gruppi relazione
- Aggiunta di un account al gruppo relazione. Per aggiungere un account, accedere all'elenco correlato Membri dei gruppi relazione dell'account e fare clic su **Nuovo**.
- Modifica dei membri dei gruppi relazione
- Visualizzazione e modifica dei gruppi relazione
- Ricerca di Gruppi relazione
- Eliminazione di gruppi relazione
- Rimozione di membri dai membri dei gruppi relazione

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui gruppi relazione

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: Salesforce per Wealth Management

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare i gruppi relazione e i relativi membri tramite la procedura guidata:

- "Crea" e "Modifica" per i gruppi relazione

  E

  "Crea" e "Modifica" per i membri dei gruppi relazione

  E

  "Lettura" per gli account

Per eliminare i gruppi relazione:

- "Elimina" per i gruppi relazione

Per eliminare i membri dai gruppi relazione:

- "Elimina" per i membri dei gruppi relazione

## Creazione di gruppi relazione

Salesforce è dotato di una semplice procedura guidata per creare e modificare rapidamente i gruppi relazione. Per creare un nuovo gruppo relazione:

1. Nella pagina iniziale Gruppi relazione, fare clic su **Nuovo** accanto a `Gruppi relazione recenti`.
2. Inserire il nome e la descrizione del gruppo relazione:
   a. Inserire un nome per il gruppo relazione.
   b. Se lo si desidera, inserire una descrizione.
   c. Fare clic su **Avanti** per continuare.
3. Definire i membri del gruppo relazione:
   a. Selezionare i record desiderati mediante i campi di ricerca.
   b. Nell'elenco a discesa `Ruolo`, specificare il ruolo appropriato per ogni componente del gruppo relazione.
   c. Designare uno dei record come principale.
   d. Designare un altro record come secondario.
   e. Se lo si desidera, fare clic su **Aggiungi membro** per includere altri membri a seconda delle esigenze. A un gruppo relazione si può aggiungere un massimo di 20 record.
   f. Selezionare `Includi in roll-up` per gli account le cui attività correlate e i cui oggetti personalizzati devono essere visualizzati nella pagina dei dettagli del gruppo relazione.
   g. Fare clic su **Salva** per terminare l'operazione.
4. Al termine della procedura guidata viene visualizzata la pagina dei dettagli del nuovo gruppo relazione per controllare l'operazione eseguita.

Nota: è possibile anche aggiungere un account a un gruppo relazione nuovo o esistente. Per aggiungere un account, accedere all'elenco correlato Membri dei gruppi relazione e fare clic su **Nuovo**.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui gruppi relazione

Membri dei gruppi relazione

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: Salesforce per Wealth Management

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare i gruppi relazione e i relativi membri tramite la procedura guidata:

- "Crea" e "Modifica" per i gruppi relazione

  E

  "Crea" e "Modifica" per i membri dei gruppi relazione

  E

  "Lettura" per gli account

Per eliminare i gruppi relazione:

- "Elimina" per i gruppi relazione

Per eliminare i membri dai gruppi relazione:

- "Elimina" per i membri dei gruppi relazione

## Aggiunta di account ai gruppi relazione

Salesforce è dotato di una semplice procedura guidata per creare e modificare rapidamente i gruppi relazione. Nella scheda Account è possibile aggiungere un account a un gruppo relazione nuovo o esistente:

1. Aprire la pagina dei dettagli dell'account da aggiungere a un gruppo relazione.
2. Nell'elenco correlato Membri dei gruppi relazione, fare clic su **Nuovo**.
3. Scegliere se aggiungere l'account a un gruppo relazione nuovo o esistente:
   - In caso di aggiunta a un gruppo relazione esistente, fare clic sull'icona di ricerca per trovare il gruppo relazione desiderato.
   - In caso di aggiunta a un nuovo gruppo relazione, inserire un nome e una descrizione (facoltativa) per il nuovo gruppo relazione.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Definire i membri del gruppo relazione:
   a. Selezionare i record desiderati mediante i campi di ricerca.
   b. Nell'elenco a discesa `Ruolo`, specificare il ruolo appropriato per ogni componente del gruppo relazione.
   c. Designare uno dei record come principale.
   d. Designare un altro record come secondario.
   e. Se lo si desidera, fare clic su **Aggiungi membro** per includere altri membri a seconda delle esigenze. A un gruppo relazione si può aggiungere un massimo di 20 record.
   f. Selezionare `Includi in roll-up` per gli account le cui attività correlate e i cui oggetti personalizzati devono essere visualizzati nella pagina dei dettagli del gruppo relazione.
   g. Fare clic su **Salva** per terminare l'operazione.
6. Al termine della procedura guidata viene visualizzata la pagina dei dettagli del nuovo gruppo relazione per controllare l'operazione eseguita.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui gruppi relazione

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: Salesforce per Wealth Management

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare i gruppi relazione e i relativi membri tramite la procedura guidata:
- "Crea" e "Modifica" per i gruppi relazione

  E

  "Crea" e "Modifica" per i membri dei gruppi relazione

  E

  "Lettura" per gli account

Per eliminare i gruppi relazione:
- "Elimina" per i gruppi relazione

Per eliminare i membri dai gruppi relazione:
- "Elimina" per i membri dei gruppi relazione

## Modifica dei membri dei gruppi relazione

Salesforce è dotato di una semplice procedura guidata per creare e modificare rapidamente i gruppi relazione. Per modificare i membri di un gruppo relazione:

1. Fare clic suo **Nuovo** o su **Modifica** nell'elenco correlato Membri dei gruppi relazione nella pagina dei dettagli di un gruppo relazione. In alternativa, fare clic su **Modifica** accanto a un membro presente nell'elenco Membri dei gruppi relazione della pagina dei dettagli di un account.
2. Per eliminare un account dal gruppo relazione, fare clic su **[rimuovi]**.
3. Per aggiungere un account al gruppo relazione, digitare il nome di un account in un campo di ricerca Account vuoto.
4. Nell'elenco a discesa `Ruolo`, scegliere un ruolo per ogni membro del gruppo relazione.
5. Nella colonna Principale, selezionare un membro del gruppo relazione principale.
6. Nella colonna Secondario, selezionare un membro del gruppo relazione secondario.
7. Selezionare `Includi in roll-up` per gli account le cui attività correlate e i cui oggetti personalizzati devono essere visualizzati nella pagina dei dettagli del gruppo relazione.
8. Se lo si desidera, fare clic su **Aggiungi membro** per includere altri membri a seconda delle esigenze. A un gruppo relazione si può aggiungere un massimo di 20 record.
9. Fare clic su **Salva** per terminare l'operazione.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui gruppi relazione

Membri dei gruppi relazione

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: Salesforce per Wealth Management

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare i gruppi relazione e i relativi membri tramite la procedura guidata:

- "Crea" e "Modifica" per i gruppi relazione

  E

  "Crea" e "Modifica" per i membri dei gruppi relazione

  E

  "Lettura" per gli account

Per eliminare i gruppi relazione:

- "Elimina" per i gruppi relazione

Per eliminare i membri dai gruppi relazione:

- "Elimina" per i membri dei gruppi relazione

## Visualizzazione e modifica dei gruppi relazione

Le sezioni seguenti descrivono come visualizzare e modificare i gruppi relazione:

- Accesso alla scheda Gruppi relazione
- Visualizzazione degli elenchi Gruppo relazione
- Visualizzazione dei record del gruppo relazione
- Modifica dei record del gruppo relazione

### Accesso alla scheda Gruppi relazione

La scheda Gruppi relazione è disponibile per impostazione predefinita nell'applicazione Gruppi relazione. Per passare all'applicazione Gruppi relazione, selezionare Gruppi relazione dal menu dell'applicazione Force.com nell'angolo superiore destro di tutte le pagine Salesforce.

Tenere presente che l'amministratore potrebbe aver personalizzato il profilo in modo da visualizzare la scheda Gruppi relazione anche in altre applicazioni.

### Visualizzazione degli elenchi Gruppo relazione

È possibile utilizzare le visualizzazioni elenco del gruppo relazione come qualsiasi altro oggetto personalizzato. .

### Visualizzazione dei record del gruppo relazione

Per aprire un singolo record di un gruppo relazione, fare clic sul nome di un gruppo relazione nella pagina iniziale dei gruppi relazione o in una visualizzazione elenco di gruppi relazione.

Quando si visualizzano gli elenchi correlati nella pagina dei dettagli del gruppo relazione, tenere presente quanto segue:

- L'elenco correlato Membri del gruppo relazione riepiloga gli account che sono membri del gruppo relazione. Nella colonna `Priorità`, le icone ( e ) mostrano gli account definiti come principale e secondario per il gruppo relazione. Per ulteriori informazioni sui membri dei gruppi relazione, vedere Informazioni sui membri dei gruppi relazione a pagina 93.
- Gli elenchi correlati Cronologia attività e Attività aperte di un gruppo relazione sono roll-up di attività relative ai membri del gruppo relazione; i gruppi relazione in sé non hanno operazioni o eventi propri.
- Se gli account hanno una relazione con un oggetto personalizzato, nella pagina dei dettagli del gruppo relazione può essere visualizzato un elenco correlato relativo a quell'oggetto. Questo richiede che sia selezionata l'opzione `Includi in roll-up` nel record di un membro del gruppo relazione associato. Ad esempio, nella situazione ipotetica descritta sotto, i veicoli associati ai membri della famiglia Petri compaiono in un elenco correlato Veicoli sia sulla pagina dei dettagli dell'account che su quella del gruppo relazione:
  - L'account Samuele Petri ha un'auto Toyota Prius monitorata nell'elenco correlato dell'oggetto personalizzato Veicoli nella pagina dei dettagli dell'account
  - L'account Cristina Petri ha un'auto Ford Fiesta monitorata nello stesso elenco correlato.
  - Samuele e Cristina Petri sono membri del gruppo relazione Famiglia Petri.
  - Per entrambi i record dei membri del gruppo relazione associati è selezionato `Includi in roll-up`.

**EDIZIONI**

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: Salesforce per Wealth Management

**AUTORIZZAZIONI UTENTE**

Per creare o modificare i gruppi relazione e i relativi membri tramite la procedura guidata:

- "Crea" e "Modifica" per i gruppi relazione

  E

  "Crea" e "Modifica" per i membri dei gruppi relazione

  E

  "Lettura" per gli account

Per eliminare i gruppi relazione:

- "Elimina" per i gruppi relazione

Per eliminare i membri dai gruppi relazione:

- "Elimina" per i membri dei gruppi relazione

### Modifica dei record del gruppo relazione

Nella pagina dei dettagli del gruppo relazione è possibile:

1. Fare clic su **Modifica** per modificare i campi nella sezione dei dettagli del gruppo relazione.
2. Fare clic su **Elimina** per eliminare il gruppo relazione. Per ulteriori informazioni, vedere Eliminazione dei gruppi relazione a pagina 103.
3. Fare clic su **Clona** per creare una copia del gruppo relazione.
4. Nell'elenco correlato Membri del gruppo relazione, fare clic su **Nuovo** per aggiungere un account al gruppo relazione. Per ulteriori informazioni, vedere Modifica dei membri dei gruppi relazione a pagina 99.
5. Negli elenchi correlati Cronologia attività e Attività aperte, fare clic su pulsanti come **Nuova operazione** e **Registra una chiamata** per aggiungere record di attività relativi a un membro del gruppo relazione. Per impostazione predefinita, i nuovi record attività vengono associati all'account principale del gruppo relazione.

#### VEDERE ANCHE:

Campi dei gruppi relazione
Panoramica sui gruppi relazione

## Ricerca di Gruppi relazione

1. Digitare i termini di ricerca nell'intestazione laterale o nella casella di ricerca dell'intestazione.
2. Fare clic su **Cerca**.
3. Dai risultati della ricerca, fare clic su una voce per aprirla o scegliere **Modifica**, se disponibile.

   L'amministratore può personalizzare il layout di ricerca per i gruppi relazione in modo da includere i campi dell'account principale e secondario per consentire la visualizzazione e l'accesso a questi record dell'account direttamente dai risultati delle ricerche dei gruppi relazione.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui gruppi relazione

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: Salesforce per Wealth Management

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare i gruppi relazione e i relativi membri tramite la procedura guidata:

- "Crea" e "Modifica" per i gruppi relazione

  E

  "Crea" e "Modifica" per i membri dei gruppi relazione

  E

  "Lettura" per gli account

Per eliminare i gruppi relazione:

- "Elimina" per i gruppi relazione

Per eliminare i membri dai gruppi relazione:

- "Elimina" per i membri dei gruppi relazione

## Eliminazione di gruppi relazione

I gruppi relazione sono record di oggetti personalizzati che si possono eliminare come qualsiasi altro record.

Un gruppo relazione è l'oggetto principale di una relazione record principale-record dettaglio con membri di un gruppo relazione. Di conseguenza, quando si elimina un gruppo relazione, vengono eliminati anche tutti i membri di quel gruppo. Con il ripristino di un gruppo relazione dal Cestino vengono ripristinati anche i membri del gruppo relazione associati che erano stati eliminati. Tuttavia, se si elimina un gruppo relazione che contiene lo stesso membro di gruppo relazione di un account eliminato, il membro non può essere ripristinato dal Cestino.

VEDERE ANCHE:

Rimozione di membri dai membri dei gruppi relazione

Panoramica sui gruppi relazione

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: Salesforce per Wealth Management

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per eliminare un gruppo relazione:

- "Elimina" per i gruppi relazione

## Rimozione di membri dai membri dei gruppi relazione

Per eliminare un singolo membro di un gruppo relazione, accedere all'elenco correlato Membri dei gruppi relazione nella pagina dei dettagli di un account o di un gruppo relazione e fare clic su **Canc** accanto al record del membro desiderato.

I membri dei gruppi relazione sono unici perché hanno due relazioni record principale-record dettaglio: una con gli account e un'altra con i gruppi relazione. Esistono inoltre delle regole che stabiliscono il numero di membri che può avere un gruppo relazione e per impedire che più di un membro sia specificato come principale o secondario in un determinato gruppo relazione. Per l'eliminazione dei membri dei gruppi relazione valgono le seguenti considerazioni:

**Eliminazione di account con membri di gruppi relazione**
Quando si elimina un account vengono eliminati anche i membri dei gruppi relazione associati. Tuttavia, non è possibile ripristinare un account dal Cestino se il ripristino dei membri dei gruppi relazione dell'account eliminati violerebbe regole quali il limite massimo di 20 membri per gruppo relazione. Inoltre, se si elimina un account che condivide un membro di un gruppo relazione con un gruppo relazione eliminato, il membro in questione viene automaticamente eliminato dal Cestino.

**Eliminazione di gruppi relazione con membri di gruppi relazione**
Vedere Eliminazione di gruppi relazione a pagina 103.

**Ripristino di singoli membri di gruppi relazione**
Non è possibile ripristinare un singolo membro di un gruppo relazione dal Cestino nei casi in cui:

- Il ripristino del record violerebbe regole quali il limite massimo di 20 membri per gruppo relazione.
- Il membro del gruppo relazione eliminato è stato eliminato durante l'unione di account.

I membri dei gruppi relazione vengono eliminati automaticamente e definitivamente dal Cestino nei casi in cui:

- Entrambi i controllanti (il gruppo relazione e l'account) di un membro di un gruppo relazione vengono eliminati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: Salesforce per Wealth Management

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per eliminare un membro di un gruppo relazione:

- "Elimina" per i membri dei gruppi relazione

- Un singolo membro di un gruppo relazione viene eliminato, seguito da uno dei suoi controllanti.

VEDERE ANCHE:

Membri dei gruppi relazione

Eliminazione di gruppi relazione

# Ricerca di nuovi account, referenti e lead con Data.com

## Suggerimenti introduttivi su Data.com

Data.com è la soluzione Salesforce che consente di inserire i dati aziendali delle società leader nella propria soluzione di CRM. Utilizzare Data.com per cercare utili informazioni sugli account in D&B e tra milioni di referenti trovati in crowdsourcing e trovare i record necessari alla propria attività. Con Data.com Prospector, è possibile aggiungere questi record a Salesforce come nuovi account, referenti e lead oppure esportarli per l'uso in altre applicazioni. Con Pulitura Data.com, è possibile mantenere i record CRM puliti e aggiornati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

IN QUESTA SEZIONE:

Suggerimenti introduttivi su Data.com Prospector

Consultare alcuni argomenti per iniziare a utilizzare Data.com Prospector. Sarà subito possibile cercare utili informazioni sulle società in D&B e tra milioni di referenti trovati in crowdsourcing per ottenere gli account, i referenti e i lead necessari alla propria attività.

Suggerimenti introduttivi su Pulitura Data.com

Consultare alcuni argomenti per iniziare a utilizzare Pulitura Data.com. Sarà subito possibile sfruttare utili informazioni sulle società in D&B e tra milioni di referenti trovati in crowdsourcing per mantenere i dati Salesforce puliti e aggiornati. Si impiegherà meno tempo ad aggiornare i dati, liberando tempo prezioso per espandere l'attività.

## Suggerimenti introduttivi su Data.com Prospector

Consultare alcuni argomenti per iniziare a utilizzare Data.com Prospector. Sarà subito possibile cercare utili informazioni sulle società in D&B e tra milioni di referenti trovati in crowdsourcing per ottenere gli account, i referenti e i lead necessari alla propria attività.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

**Si desidera aggiungere utili account, referenti e lead a Salesforce?**

- Ricerca e aggiunta di account da Data.com
- Ricerca e aggiunta di referenti Data.com dalla scheda Data.com
- Aggiunta di referenti Data.com come lead

**Si desidera ottenere record da utilizzare in altre applicazioni?**

- Esportazione di record di account Data.com
- Esportazione di record di referenti Data.com
- Linee guida per l'esportazione e l'importazione di record Data.com

**È necessario perfezionare i risultati della ricerca per trovare i record necessari alla propria attività?**

- Ricerche di Data.com
- Campi e filtri di ricerca degli account Data.com
- Campi e filtri di ricerca referenti Data.com

**Si desiderano ulteriori informazioni sugli account?**

- Utilizzo degli Approfondimenti dati di valore di Data.com per gli account

**Si desidera capire meglio Data.com?**

- Suite di prodotti Data.com
- Funzionamento dei prodotti Data.com
- Domande frequenti sull'uso di Data.com

## Suggerimenti introduttivi su Pulitura Data.com

Consultare alcuni argomenti per iniziare a utilizzare Pulitura Data.com. Sarà subito possibile sfruttare utili informazioni sulle società in D&B e tra milioni di referenti trovati in crowdsourcing per mantenere i dati Salesforce puliti e aggiornati. Si impiegherà meno tempo ad aggiornare i dati, liberando tempo prezioso per espandere l'attività.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

**Si desidera aggiornare gli account, i referenti e i lead di Salesforce?**

- Pulitura manuale di record con Pulitura Data.com
- Confronto immediato fra dati Salesforce e Data.com
- Pulitura di un elenco di record Salesforce con Pulitura Data.com

**Si vuole capire il significato dello stato di Pulitura di un record?**

- Stati di Pulitura Data.com
- Che informazioni fornisce lo stato di Pulitura Data.com su un record?

**Si desidera approfondire come funziona Pulitura Data.com?**

- Come funziona la corrispondenza fra record di Salesforce e di Data.com?
- Funzionamento dei prodotti Data.com

# Ottenere nuovi account, referenti e lead di Salesforce da Data.com

Utilizzare Data.com Prospector per cercare utili informazioni sulle società in D&B e tra milioni di referenti trovati in crowdsourcing e trovare i record necessari alla propria attività. Aggiungere account a Salesforce come nuovi account e aggiungere referenti come nuovi referenti o lead di Salesforce. Prima di iniziare, rivedere una serie di importanti linee guida sull'aggiunta di record Data.com a Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

IN QUESTA SEZIONE:

Ricerca e aggiunta di account da Data.com

Utilizzare la scheda Data.com per cercare gli account in tutti i settori e tutte le località e quindi aggiungerli a Salesforce.

Ricerca e aggiunta di account Data.com in base al D-U-N-S Number capogruppo assoluta globale

Se si utilizza Data.com Premium Prospector, è possibile cercare fra i record Società D&B in base al D-U-N-S Number capogruppo assoluta globale per visualizzare un elenco degli account all'interno della struttura aziendale di un'organizzazione e aggiungerli quindi a Salesforce.

Ricerca e aggiunta di referenti Data.com dalla scheda Data.com

Utilizzare la scheda Data.com per cercare in crowdsourcing milioni di referenti in tutti i settori e tutte le località e per aggiungere tali referenti a Salesforce.

Aggiunta di referenti Data.com come lead

Sono necessari lead? Utilizzare la scheda Data.com per cercare informazioni sugli account in D&B e in milioni di referenti trovati in crowdsourcing in svariati settori e località. Aggiungere quindi i record dei referenti a Salesforce come nuovi lead.

Richiesta di referenti Data.com a un account

Sono necessari dei referenti per un account? Utilizzare il pulsante `Ottieni referenti` della pagina dei dettagli dell'account per aggiungere referenti correlati da Data.com a Salesforce.

Gerarchia società Data.com (Beta)

Gerarchia società Data.com utilizza i dati delle società Dunn & Bradstreet in Data.com per visualizzare una struttura gerarchica di società. Visualizza relazioni di tipo controllante-controllato e informazioni sugli account, come reddito annuo, proprietà e numero di dipendenti.

Linee guida per l'aggiunta di record Data.com a Salesforce

È possibile eseguire ricerche in Data.com per account, referenti e lead e, se si dispone di una licenza Data.com, aggiungere i record desiderati a Salesforce. Di seguito sono riportate alcune indicazioni da seguire quando si aggiungono i record Data.com a Salesforce.

Limitazioni di Data.com Prospector

Vi sono diverse importanti limitazioni per gli utenti che cercano e aggiungono i record da Data.com.

## Ricerca e aggiunta di account da Data.com

Utilizzare la scheda Data.com per cercare gli account in tutti i settori e tutte le località e quindi aggiungerli a Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere account da Data.com:
- "Crea" per gli account

1. Fare clic sulla scheda Data.com.
2. Fare clic su **Trova account**.
3. Inserire o selezionare i criteri di ricerca. Quando si fa clic sulla casella di selezione nel campo `Settore`, ad esempio, viene visualizzato il Selettore di settori che consente di utilizzare la classificazione dei settori per effettuare la selezione da vasti elenchi di settori principali e secondari e creare una query di settore come criterio di ricerca. Quando si fa clic sulla casella di selezione nel campo `Luogo`, appare il Selettore di località in cui è possibile creare una query relativa alla località come criterio di ricerca.
4. Fare clic su **Cerca**. I risultati sono ordinati in base al numero di referenti attivi.
   Per mostrare i record contrassegnati come inattivi, in Opzioni selezionare la casella di controllo `Mostra record inattivi`. I record inattivi sono contrassegnati da .
5. Se l'elenco dei risultati è lungo, è possibile:
   - Ordinare i risultati in base a un'intestazione della tabella. L'intestazione `Aggiornati`, ad esempio, ordina i risultati in base alla data di aggiornamento.
   - Passare a una pagina inserendo un numero nel campo `Pagina`.
   - Fare clic sulle frecce per spostarsi da una pagina a un'altra.
6. Se la ricerca non trova i dati desiderati, utilizzare dei filtri per circoscrivere i risultati. Espandere le categorie di filtri in funzione delle esigenze. Immettere un intervallo o selezionare la casella di controllo accanto a ciascun filtro da applicare.
7. Aggiungere tutti gli account o una selezione degli stessi a Salesforce.
   - Per aggiungere tutti gli account, fare clic su **Aggiungi a Salesforce** e selezionare *`Tutti`*.
   - Per aggiungere gli account selezionati, selezionare quelli desiderati, fare clic su **Aggiungi a Salesforce** e scegliere *`Selezionato`*.
8. Fare clic su **Continua**.
   Se la selezione include dei duplicati, questi verranno aggiunti se nell'organizzazione Salesforce sono consentiti i record account duplicati. L'aggiunta di un numero di record superiore a 200 può richiedere alcuni minuti. In tal caso, si riceverà un messaggio email al termine del processo.
9. Nel messaggio di conferma, fare clic su **Vai a account** per visualizzare l'elenco di nuovi record nella pagina iniziale Account.

   Se si utilizza Data.com Premium Prospector, quando si aggiunge un account da Data.com viene creato automaticamente in Salesforce un record Società D&B corrispondente (se esistente in Data.com), che viene collegato al record dell'account mediante il suo campo `Società D&B`.

VEDERE ANCHE:

Linee guida per l'aggiunta di record Data.com a Salesforce
Campi e filtri di ricerca degli account Data.com
Esplorazione degli account Data.com dalla scheda dell'account
Icone dei record nei risultati della ricerca di Data.com
Ricerche di Data.com

# Ricerca e aggiunta di account Data.com in base al D-U-N-S Number capogruppo assoluta globale

Se si utilizza Data.com Premium Prospector, è possibile cercare fra i record Società D&B in base al D-U-N-S Number capogruppo assoluta globale per visualizzare un elenco degli account all'interno della struttura aziendale di un'organizzazione e aggiungerli quindi a Salesforce.

La capogruppo assoluta globale è l'entità di massimo livello di un'organizzazione ed è identificata da un D-U-N-S Number capogruppo assoluta globale di nove cifre. Tutte le società che fanno parte della stessa struttura aziendale della capogruppo assoluta globale sono identificate dal medesimo D-U-N-S Number capogruppo assoluta globale.

Nota: Per poter effettuare ricerche in base al D-U-N-S Number capogruppo assoluta globale è necessario che il pulsante `Cerca D-U-N-S Number capogruppo assoluta globale` sia stato aggiunto al layout di pagina Società D&B.

1. Accedere alla pagina dei dettagli del record Società D&B per cui si desidera trovare account con lo stesso D-U-N-S Number capogruppo assoluta globale.
2. Fare clic su **Cerca D-U-N-S Number capogruppo assoluta globale**.
   Viene aperta la scheda Data.com che mostra un elenco degli account corrispondenti al D-U-N-S Number capogruppo assoluta globale del record Società D&B.
3. Se l'elenco dei risultati è lungo è possibile ordinare i risultati in base a qualsiasi intestazione della tabella. L'intestazione **Tipo di sede**, ad esempio, ordina i risultati in base a sede centrale, sede unica e filiali.
4. Se la ricerca non trova i dati desiderati, utilizzare dei filtri per circoscrivere i risultati.
5. Per ulteriori informazioni su un determinato account, ad esempio il sito account, fare clic sul nome dell'account per visualizzare la relativa scheda.
6. Aggiungere tutti gli account o una selezione degli stessi a Salesforce.
7. Nel messaggio di conferma, fare clic su **Vai a account** per visualizzare l'elenco di nuovi record nella pagina iniziale Account.

Ecco alcuni aspetti da tenere presenti quando si effettuano ricerche in base al D-U-N-S Number capogruppo assoluta globale.

- I risultati delle ricerche per D-U-N-S Number capogruppo assoluta globale comprendono *solo* gli account presenti in Data.com; pertanto è possibile che non si ottengano risultati *completi* in base al D-U-N-S Number capogruppo assoluta globale se alcuni membri della struttura aziendale non sono presenti in Data.com.
- È possibile utilizzare dei filtri per circoscrivere i risultati delle ricerche in base al D-U-N-S Number capogruppo assoluta globale.
- È possibile esportare i record dai risultati delle ricerche in base al D-U-N-S Number capogruppo assoluta globale.
- Non è possibile salvare la ricerca.

## EDIZIONI

Disponibile in: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere account da Data.com
- "Crea" per gli account

VEDERE ANCHE:

Ricerca e aggiunta di account da Data.com

## Ricerca e aggiunta di referenti Data.com dalla scheda Data.com

Utilizzare la scheda Data.com per cercare in crowdsourcing milioni di referenti in tutti i settori e tutte le località e per aggiungere tali referenti a Salesforce.

Durante la definizione della ricerca, tenere presente che, se si aggiungono record come referenti, verrà chiesto di associarli a un unico account.

1. Fare clic sulla scheda Data.com.
2. Fare clic su **Trova referenti**.
3. Inserire o selezionare i criteri di ricerca. Quando si fa clic sulla casella di selezione nel campo `Settore`, ad esempio, viene visualizzato il Selettore di settori che consente di utilizzare la classificazione dei settori per effettuare la selezione da vasti elenchi di settori principali e secondari e creare una query di settore come criterio di ricerca. Quando si fa clic sulla casella di selezione nel campo `Luogo`, appare il Selettore di località in cui è possibile creare una query relativa alla località come criterio di ricerca.
4. Fare clic su **Cerca**.
   I risultati vengono elencati in ordine alfanumerico. Per mostrare i record contrassegnati come inattivi, in Opzioni selezionare la casella di controllo `Mostra record inattivi`. I record inattivi sono contrassegnati da .
5. Se l'elenco dei risultati è lungo, è possibile:
   - Ordinare i risultati in base a un'intestazione della tabella. L'intestazione `Aggiornati`, ad esempio, ordina i risultati in base alla data di aggiornamento.
   - Passare a una pagina inserendo un numero nel campo `Pagina`.
   - Fare clic sulle frecce per spostarsi da una pagina a un'altra.

     L'ordinamento e lo spostamento tra le pagine funzionano solo per gli elenchi con meno di 100.000 record.
6. Se l'oggetto della ricerca non appare, utilizzare i filtri per circoscrivere i risultati. Espandere le categorie di filtri in funzione delle esigenze. Immettere un intervallo o selezionare la casella di controllo accanto a ciascun filtro da applicare.
   L'elenco viene aggiornato automaticamente.
7. Aggiungere tutti i referenti o una selezione degli stessi a Salesforce.
   - Per aggiungere tutti i referenti, fare clic su **Aggiungi a Salesforce** e selezionare **Tutti**.
   - Per aggiungere i referenti selezionati, selezionare prima quelli desiderati, fare clic su **Aggiungi a Salesforce** e scegliere *`Selezionato`*.

   Verrà visualizzato un messaggio di conferma che indica il numero di record aggiunti.
8. Selezionare **Referenti**.
   Immettere o selezionare l'account a cui si desidera associare i referenti. È possibile associare solo un account. Se è necessario creare l'account a cui associare i referenti, utilizzare la funzione di ricerca.
9. Fare clic su **Continua**.
   Se la selezione include dei duplicati, questi verranno aggiunti se nell'organizzazione Salesforce sono consentiti i record di referenti duplicati. L'aggiunta di un numero di record superiore a 200 può richiedere alcuni minuti. In tal caso, si riceverà un messaggio email al termine del processo.
10. Fare clic su **Vai a account** per tornare al record dell'account.

### EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

### AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per cercare i referenti in Data.com:
- Non sono richieste autorizzazioni

Per aggiungere referenti Data.com:
- "Crea" per i referenti

Per creare un account durante l'aggiunta di referenti:
- "Crea" per gli account

Suggerimento: Inoltre, è possibile aggiungere referenti Data.com direttamente da un account. È sufficiente iniziare la ricerca dalla pagina dei dettagli di quell'account.

IN QUESTA SEZIONE:

- Ricerca e aggiunta di referenti da Data.com
- Individuazione e aggiunta di record di account, referenti e lead da Data.com

VEDERE ANCHE:

- Linee guida per l'aggiunta di record Data.com a Salesforce
- Campi e filtri di ricerca referenti Data.com
- Esplorazione dei referenti Data.com dalla scheda del referente
- Icone dei record nei risultati della ricerca di Data.com
- Ricerche di Data.com

## Ricerca e aggiunta di referenti da Data.com

Eseguire una ricerca dei referenti in Data.com e filtrare i risultati se necessario. Utilizzare l'email e il telefono per iniziare a creare connessioni oppure aggiungere i risultati a Salesforce come referenti o lead. Durante la definizione della ricerca, tenere presente che, se si aggiungono record come referenti, verrà chiesto di associarli a un unico account.

Se si desidera ottenere referenti per un account specifico, iniziare da tale account e generare un elenco nella scheda Data.com. Aggiungere i referenti desiderati a Salesforce; verranno automaticamente associati all'account.

- Ricerca e aggiunta di referenti Data.com dalla scheda Data.com
- Richiesta di referenti Data.com a un account

VEDERE ANCHE:

- Icone dei record nei risultati della ricerca di Data.com
- Ricerche di Data.com

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere referenti da Data.com:

- "Crea" per i referenti

Per aggiungere referenti Data.com da un account:

- "Lettura" per gli account

  E

  "Crea" per i referenti

## Individuazione e aggiunta di record di account, referenti e lead da Data.com

Cercare account e referenti Data.com e aggiungerli a Salesforce. Aggiungere i risultati della ricerca di referenti come referenti o lead. Inoltre, è possibile esportare i risultati e salvare le ricerche. Queste sono tutte le operazioni che è possibile eseguire.

- Aggiungere account Data.com dalla scheda Data.com
- Aggiungere referenti Data.com dalla scheda Data.com
- Aggiungere referenti Data.com da un record account
- Aggiungere referenti Data.com come lead dalla scheda Data.com
- Esportare gli account Data.com in un file `.csv`
- Esportare referenti o lead Data.com in un file `.csv`
- Salvare le ricerche di account e referenti per l'utilizzo futuro

VEDERE ANCHE:

- Ricerche di Data.com
- Linee guida per l'esportazione e l'importazione di record Data.com
- Esplorazione degli account Data.com dalla scheda dell'account
- Esplorazione dei referenti Data.com dalla scheda del referente

### EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

### AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere o esportare gli account da Data.com:
- "Crea" per gli account

Per aggiungere o esportare i referenti da Data.com:
- "Crea" per i referenti

Per aggiungere o esportare i lead da Data.com:
- "Crea" per i lead

Per salvare una ricerca di Data.com:
- Non sono richieste autorizzazioni

## Aggiunta di referenti Data.com come lead

Sono necessari lead? Utilizzare la scheda Data.com per cercare informazioni sugli account in D&B e in milioni di referenti trovati in crowdsourcing in svariati settori e località. Aggiungere quindi i record dei referenti a Salesforce come nuovi lead.

1. Ricerca di referenti.
2. Selezionare i referenti che si desidera aggiungere e fare clic su **Aggiungi a Salesforce**.
3. Selezionare *Lead* per aggiungere i record come lead e fare clic su **Continua**.
   Se la selezione include dei duplicati, questi verranno aggiunti se nell'organizzazione Salesforce sono consentiti i record di lead duplicati. L'aggiunta di un numero di record superiore a 200 può richiedere alcuni minuti. In tal caso, si riceverà un messaggio email al termine del processo.
4. Fare clic su **Vai a lead** per visualizzare l'elenco di nuovi record nella pagina iniziale Lead.

   Se si utilizza Data.com Premium Prospector, quando si aggiunge un lead da Data.com viene creato automaticamente in Salesforce un record Società D&B corrispondente (se esistente in Data.com), che viene collegato al record del lead mediante il suo campo `Società D&B`.

VEDERE ANCHE:

Ricerca e aggiunta di referenti da Data.com

Richiesta di referenti Data.com a un account

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere i referenti Data.com come lead:
- "Crea" per i lead

## Richiesta di referenti Data.com a un account

Sono necessari dei referenti per un account? Utilizzare il pulsante `Ottieni referenti` della pagina dei dettagli dell'account per aggiungere referenti correlati da Data.com a Salesforce.

Prima di iniziare, verificare che il pulsante `Ottieni referenti` sia stato aggiunto al layout di pagina Account.

1. Andare alla pagina dei dettagli dell'account per cui si desidera aggiungere referenti.
2. Fare clic su **Ottieni referenti**. Dall'elenco a discesa:
   - Selezionare un filtro per circoscrivere i risultati in base al livello o al reparto oppure
   - Selezionare **Tutti...** per visualizzare tutti i referenti per l'account.

   La scheda Data.com si apre e visualizza un elenco di referenti corrispondenti al nome dell'account e a eventuali filtri selezionati. Ad esempio, se si desidera ottenere i referenti dei manager di Universal Telco, accedere alla pagina dei dettagli dell'account di Universal Telco. Fare clic su **Ottieni referenti** e selezionare il filtro *`Livello Manager`* in `Per livello`. La scheda Data.com si apre con un elenco di manager di Universal Telco.
3. Selezionare più filtri per visualizzare un elenco più circoscritto. Espandere le categorie di filtri in funzione delle esigenze. Immettere un intervallo o selezionare la casella di controllo accanto a ciascun filtro da applicare.
4. Aggiungere tutti i referenti o una selezione degli stessi a Salesforce.
   - Per aggiungere tutti i referenti, fare clic su **Aggiungi a Salesforce**.
   - Per aggiungere i referenti selezionati, selezionare prima quelli desiderati, fare clic su **Aggiungi a Salesforce** e scegliere *`Selezionato`*.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per ottenere referenti Data.com da un account:
- "Lettura" per gli account

  E

  "Crea" per i referenti

5. Selezionare **Referenti** per aggiungere i record come referenti associati all'account da cui è stata avviata l'operazione. I referenti verranno associati a tale account.
6. Fare clic su **Continua** per aggiungere i record.
   Se la selezione include dei duplicati, questi verranno aggiunti se nell'organizzazione Salesforce sono consentiti i record di referenti duplicati. L'aggiunta di un numero di record superiore a 200 può richiedere alcuni minuti. In tal caso, si riceverà un messaggio email al termine del processo.
7. Fare clic su **Vai a account** per tornare al record dell'account.

VEDERE ANCHE:

Ricerca e aggiunta di referenti Data.com dalla scheda Data.com
Aggiunta di referenti Data.com come lead
Icone dei record nei risultati della ricerca di Data.com
Campi e filtri di ricerca referenti Data.com

## Utilizzo degli Approfondimenti dati di valore di Data.com per gli account

Sono necessarie informazioni dettagliate sulle attività commerciali di un account? Fare clic sul pulsante `Approfondimenti dati di valore` nella pagina dei dettagli dell'account per ottenere i dati relativi alle attività e alla contabilità dei clienti potenziali, nonché informazioni sulla concorrenza e sul settore, direttamente da Data.com in tempo reale.

La funzione Approfondimenti dati di valore è disponibile con le licenze Data.com Corporate Prospector e Data.com Premium Prospector. I dati degli approfondimenti sono disponibili per gli account importati da, o puliti in, Data.com.

Prima di iniziare, verificare che l'amministratore abbia aggiunto il pulsante `Approfondimenti dati di valore` al layout di pagina Account.

1. Aprire la pagina dei dettagli dell'account di un cliente potenziale.
2. Fare clic su **Approfondimenti dati di valore**.

   Se si fa clic su **Approfondimenti dati di valore** per un account che non è stato importato o pulito da Data.com, un messaggio inviterà l'utente a eseguire prima la pulitura dell'account.

VEDERE ANCHE:

Dettagli dei dati di Approfondimenti dati di valore

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per ottenere approfondimenti dati di valore Data.com per un account:

- "Lettura" per gli account

## Dettagli dei dati di Approfondimenti dati di valore

La funzionalità Approfondimenti dati di valore di Data.com combina i dettagli delle società D&B e le informazioni sul settore in un'istantanea di rapida consultazione che consente di avviare conversazioni "intelligenti" con clienti potenziali e già acquisiti.

La funzione Approfondimenti dati di valore è disponibile con le licenze Data.com Corporate Prospector e Data.com Premium Prospector. I dati degli approfondimenti sono di sola lettura e disponibili per gli account importati da, o puliti in, Data.com.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

| Categoria approfondimenti | Dettagli |
| --- | --- |
| Dettagli aziendali | • Descrizione della società fornita da Hoover's, Inc. filiale di Dun e Bradstreet<br>• Indirizzo, telefono e sito Web della società<br>• Tipo di ufficio, sede centrale o filiale<br>• Dimensioni dell'ufficio in piedi quadrati, identificate come misurazione effettiva o stima<br>• Indicazione se gli uffici sono di proprietà o in affitto<br>• Tradestyle, se la società ne utilizza uno<br>• Anno di fondazione della società |
| Dettagli finanziari | • Termine dell'anno fiscale, identificato con il mese<br>• Borsa valori e simbolo<br>• Indicatore indice Standard & Poor 500<br>• Posizione classifica Fortune 1000<br>• Delinquency risk: la probabilità che la società paghi con 90 giorni e oltre di ritardo nei prossimi 12 mesi<br>**Importante:** utilizzare queste informazioni solo per operazioni di marketing prescreen.<br>• Reddito annuale per l'ultimo anno e quello precedente e percentuale di crescita<br>• Reddito netto dell'ultimo anno*<br>• Numero di dipendenti per l'ultimo anno e quello precedente e percentuale di crescita |
| Referenti da Data.com | • Visualizzazione grafica della distribuzione dei referenti nella società<br>• Link dei referenti presso la società, per reparto: facendo clic su un link si passa alla pagina Trova referenti di Data.com |
| Concorrenti principali | • Collegamenti ai siti Web dei principali concorrenti della società<br>• Principali concorrenti elencati per reddito |
| Dettagli del settore | • Classificazioni NAICS e SIC principali |

| Categoria approfondimenti | Dettagli |
| --- | --- |
| | • Selettore di settori per settori correlati alle classificazioni NAICS e SIC principali<br>• Domande di esempio per preparare una telefonata commerciale<br>• Analisi della concorrenza*: panoramica dell'ambiente della concorrenza del settore<br>• Tendenze del settore* e opportunità del settore*: il modo in cui eventi e problematiche interagiscono con le aziende del settore<br>• Link a siti Web selezionati del settore |

*Disponibile solo con una licenza Premium

## Gerarchia società Data.com (Beta)

Gerarchia società Data.com utilizza i dati delle società Dunn & Bradstreet in Data.com per visualizzare una struttura gerarchica di società. Visualizza relazioni di tipo controllante-controllato e informazioni sugli account, come reddito annuo, proprietà e numero di dipendenti.

Gerarchia società Data.com utilizza i dati Dunn & Bradstreet per visualizzare un account come struttura gerarchica in cui appaiono le relazioni con le società correlate. Per aggiungere un account all'organizzazione Salesforce, fare clic sul pulsante **Aggiungi account** accanto all'account.

Gerarchia società è disponibile come funzionalità standard per i clienti di Data.com Premium Prospector.

Questo rilascio contiene una versione beta di Gerarchia società Data.com di qualità pari a quella dell'istanza di produzione. È possibile inviare commenti e suggerimenti per Gerarchia società sul sito IdeaExchange. Per informazioni sull'abilitazione di questa funzione per la propria organizzazione, contattare Salesforce.

Gerarchia società Data.com visualizza diversi tipi di società e il modo in cui sono correlate.

| Tipo società | Descrizione |
| --- | --- |
| Sede centrale globale | L'entità organizzativa più importante di una struttura aziendale gerarchica che è a capo di tutte le società, controllate e non, a livello nazionale e internazionale. |
| Sede centrale nazionale | Il membro di più alto livello nella gerarchia aziendale di un solo paese. Una sede centrale nazionale normalmente risponde a una sede centrale globale. |
| Sede centrale | Società proprietaria di filiali, divisioni o società controllate con responsabilità finanziarie per le società che controlla. |
| Filiale | Sede secondaria di una sede centrale. |
| Unica sede | Società senza filiali né società controllate. |
| Non commerciabile | La società non è commerciabile e i dettagli del record sono intenzionalmente nascosti. Non è possibile aggiungere il record dalla gerarchia, na è possibile visualizzare o aggiungere account collegati. |

IN QUESTA SEZIONE:

Visualizzazione di Gerarchia società Data.com per gli account
Gerarchia società Data.com visualizza una relazione gerarchica degli account con importanti dettagli. È possibile visualizzare relazioni di tipo controllante-controllato e informazioni sugli account, come reddito annuo, proprietà e numero di dipendenti.

Linee guida per l'aggiunta di record di Gerarchia società Data.com a Salesforce
Gerarchia società Data.com cerca in Data.com i record delle società Dunn & Bradstreet e visualizza i collegamenti tra le società in una struttura gerarchica. Da Gerarchia società, è possibile aggiungere record account a Salesforce. Di seguito sono riportate alcune indicazioni da seguire quando si aggiungono i record Data.com a Salesforce da Gerarchia società.

## Visualizzazione di Gerarchia società Data.com per gli account

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Gerarchia società Data.com visualizza una relazione gerarchica degli account con importanti dettagli. È possibile visualizzare relazioni di tipo controllante-controllato e informazioni sugli account, come reddito annuo, proprietà e numero di dipendenti.

Gerarchia società Data.com è disponibile con le licenze Data.com Premium Prospector.

Per utilizzare Gerarchia società Data.com, l'amministratore deve aggiungere il pulsante **Gerarchia società** al layout di pagina Account, vedere Configurazione dei layout di pagina per Data.com Prospector e Pulitura Data.com.

1. Aprire la pagina dei dettagli di un account.
2. Fare clic su Gerarchia società Data.com .

## Linee guida per l'aggiunta di record di Gerarchia società Data.com a Salesforce

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Gerarchia società Data.com cerca in Data.com i record delle società Dunn & Bradstreet e visualizza i collegamenti tra le società in una struttura gerarchica. Da Gerarchia società, è possibile aggiungere record account a Salesforce. Di seguito sono riportate alcune indicazioni da seguire quando si aggiungono i record Data.com a Salesforce da Gerarchia società.

- Nei risultati della ricerca, accanto ai record che si trovano già in Salesforce, compare un puntino verde ( ). Questi record non possono essere aggiunti nuovamente a meno che non siano prima stati eliminati da Salesforce o a meno che l'organizzazione consenta i duplicati.

  Suggerimento: Se un record è già presente in Salesforce, passare il mouse sopra al puntino verde e fare clic sul link per andare direttamente al record.

- È possibile aggiungere un solo record alla volta da Gerarchia società.
- I record sono considerati duplicati se hanno lo stesso numero ID Data.com nel campo `Chiave Data.com`. Se viene aggiunto un record duplicato, non verrà conteggiato nel saldo di aggiunta dei record.
- Se non è possibile aggiungere un record a Salesforce a causa di errori, l'utente verrà debitamente informato e riceverà un file .csv con i dettagli degli errori.

## Linee guida per l'aggiunta di record Data.com a Salesforce

È possibile eseguire ricerche in Data.com per account, referenti e lead e, se si dispone di una licenza Data.com, aggiungere i record desiderati a Salesforce. Di seguito sono riportate alcune indicazioni da seguire quando si aggiungono i record Data.com a Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

- Nei risultati della ricerca, accanto ai record che si trovano già in Salesforce, compare un puntino verde ( ). Questi record non possono essere aggiunti nuovamente a meno che non siano prima stati eliminati da Salesforce o a meno che l'organizzazione consenta i duplicati.

  Suggerimento: Se un record è già presente in Salesforce, passare il mouse sopra al puntino verde e fare clic sul link per andare direttamente al record.

- Un segno di spunta blu ( ) appare nei risultati della ricerca accanto ai record già acquistati (aggiunti o esportati) da Data.com. Quando si aggiungono referenti o account Data.com, ognuno di essi viene conteggiato nel saldo di aggiunta dei record. Se si aggiungono record già esportati da Data.com, i record aggiunti non vengono conteggiati nel saldo di aggiunta dei record.
- Se il numero di record selezionati per l'aggiunta *supera* il saldo di aggiunta dei record dell'utente, l'utente verrà informato. L'utente può aggiungere tutti i record consentiti dal proprio saldo e da altre impostazioni.
- Indipendentemente dal limite di aggiunta o dal saldo di aggiunta record, non è possibile selezionare manualmente più di 1.000 record alla volta.
- Indipendentemente dal limite di aggiunta o dal saldo di aggiunta record, non è possibile aggiungere più di 100.000 record alla volta.
- I record sono considerati duplicati se hanno lo stesso numero ID Data.com nel campo `Chiave Data.com`. Ciò include i record che sono stati aggiunti da Data.com sia come referenti che come lead. Quando viene aggiunto un record duplicato, esso *non* sarà conteggiato nel saldo di aggiunta dei record.
- Se non è possibile aggiungere uno o più record in Salesforce a causa di errori, l'utente verrà debitamente informato e riceverà un file .csv con i dettagli degli errori.
- Se la ricerca restituisce un gran numero di risultati, non saranno visibili i dati successivi alla pagina 10. In questo caso, è possibile perfezionare la ricerca per ottenere i risultati desiderati. Vedere Come si visualizzano informazioni complete e pertinenti sui risultati della ricerca Data.com?

VEDERE ANCHE:

Ottenere nuovi account, referenti e lead di Salesforce da Data.com
Risoluzione degli errori di aggiunta di record Data.com
Icone dei record nei risultati della ricerca di Data.com
Linee guida per l'esportazione e l'importazione di record Data.com
Limitazioni di Data.com Prospector

## Limitazioni di Data.com Prospector

Vi sono diverse importanti limitazioni per gli utenti che cercano e aggiungono i record da Data.com.

- I settori secondari nella categoria Statale nel sistema di classificazione Categorie di settori Data.com sono attualmente indisponibili a causa di alcune limitazioni di mappatura tra le Categorie di settori Data.com e il sistema SIC.
- Per impostazione definita, ogni utente a cui è stata assegnata una licenza utente Data.com Prospector dispone di un limite di 300 aggiunte di record al mese. Questo numero può essere modificato in base all'accordo. Le aggiunte di record scadono alla mezzanotte dell'ultimo giorno di ogni mese, calcolato in base al fuso orario predefinito della propria organizzazione.
- Ogni volta che si abilita un utente per Data.com Prospector viene assegnata una singola licenza Data.com Prospector.
- Se l'organizzazione ha acquistato soltanto Data.com Prospector, solo gli utenti che dispongono delle relative licenze possono pulire i record.

VEDERE ANCHE:

Linee guida per l'aggiunta di record Data.com a Salesforce

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

# Ottenere record di account e referenti da Data.com per l'uso in altre applicazioni

Utilizzare Data.com Prospector per cercare utili informazioni sulle società in D&B e tra milioni di referenti trovati in crowdsourcing e trovare i record necessari alla propria attività. Quindi, esportare i record da utilizzare in altre applicazioni. Prima di iniziare, rivedere una serie di importanti linee guida sull'esportazione e l'importazione dei record.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

IN QUESTA SEZIONE:

Esportazione di record di account Data.com

È possibile lavorare con record di account Data.com in altre applicazioni esportando i record dai risultati della ricerca Data.com.

Esportazione di record di referenti Data.com

È possibile lavorare con record di referenti Data.com in altre applicazioni esportando i record dai risultati della ricerca Data.com.

Linee guida per l'esportazione e l'importazione di record Data.com

Se si desidera includere i record Data.com in altre applicazioni, è possibile esportarli dai risultati di una ricerca nella scheda Data.com. L'esportazione di record crea un file .csv che si può aprire in Microsoft® Excel® o in qualsiasi applicazione supporti il formato .csv. Quando si esportano record originati da Data.com, tenere presente quanto segue.

## Esportazione di record di account Data.com

È possibile lavorare con record di account Data.com in altre applicazioni esportando i record dai risultati della ricerca Data.com.

L'esportazione di record crea un file .csv che si può aprire in Microsoft® Excel® o in qualsiasi applicazione supporti il formato .csv.

Il modo in cui viene fornito il file di esportazione dipende:

- Dal numero di record. Se l'esportazione riguardava meno di 200 record, verrà visualizzato un messaggio con un link al file di esportazione nella scheda File. Se l'esportazione riguardava 200 o più record, si riceverà un messaggio email con un link al file di esportazione nella scheda File.
- Dal fatto che Chatter sia abilitato o meno. Se non è abilitato, si riceverà un messaggio email con il file di esportazione allegato.

I campi account esportati includono:

- `Jigsaw` (la `Chiave Data.com` dell'account)
- `Nome`
- `Sito Web`
- `Telefono`
- `BillingStreet`
- `BillingCity`
- `BillingStateCode`
- `BillingPostalCode`
- `BillingCountry`
- `Settore`
- `NumberOfEmployees`
- `AnnualRevenue`
- `Proprietà`
- `TickerSymbol`
- `Fax`
- `FipsMsaCode` (disponibile solo con Data.com Premium Prospector)
- `Sic`
- `SicDesc`
- `NaicsCode`
- `NaicsDesc`
- `StockExchange` (disponibile solo con Data.com Premium Prospector)
- `SalesVolumeReliability` (disponibile solo con Data.com Premium Prospector)
- `EmployeesTotalReliability` (disponibile solo con Data.com Premium Prospector)
- `Data ultimo aggiornamento Data.com`
- `BillingState` (disponibile solo con gli elenchi di selezione di provincia e paese)
- `BillingCountryCode` (disponibile solo con gli elenchi di selezione di provincia e paese)

Di seguito le istruzioni per esportare i record di account Data.com.

1. Iniziare da un elenco di risultati di ricerca di account Data.com.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per esportare i record di account di Data.com:
- "Lettura" per gli account

2. Esportare tutti gli account o una selezione degli stessi.
   - Per esportare tutti gli account, fare clic su **Esporta risultati** e scegliere `Tutti`.
   - Per esportare gli account selezionati, selezionare quelli desiderati, fare clic su **Esporta risultati** e scegliere `Selezionati`.
3. Se il numero di record che si è scelto di esportare *è uguale o inferiore* al proprio saldo record, procedere in uno dei seguenti modi:
   - Esportare tutti i record; o
   - Esportare tutti i record tranne quelli che si trovano già in Salesforce ( ) o quelli già acquistati (aggiunti o esportati) da qualsiasi utente Data.com nella propria organizzazione ( ).

   Se il numero di record selezionati per l'esportazione *supera* il saldo dei record dell'utente, l'utente verrà informato. A questo punto è possibile esportare tutti i record consentiti dal proprio saldo e da altre impostazioni senza dover modificare la selezione. Per esportare una quantità di record che supera il saldo, è possibile:
   - Includere i record già acquistati ( ) con i record nuovi; o
   - Escludere tutti i record selezionati che l'organizzazione possiede già ( o ).

     Vedere l'esempio seguente.
4. Fare clic su **Continua**.
   Viene visualizzata una finestra di dialogo che conterrà un link al file di esportazione nella scheda File o un messaggio che informa che il file di esportazione verrà inviato tramite email.

Esempio: Ad esempio: si dispone di un saldo record di 50 ma si sceglie di esportare 150 record account. Si sceglie di esportare sia i record nuovi sia quelli già acquistati. Trenta (30) dei record selezionati sono già stati acquistati dall'organizzazione. Verranno esportati tutti i 30 record precedentemente acquistati, più 50 dei restanti nuovi record. Dopo l'esportazione, il saldo record sarà pari a 0.

VEDERE ANCHE:

Linee guida per l'esportazione e l'importazione di record Data.com

Campi e filtri di ricerca referenti Data.com

## Esportazione di record di referenti Data.com

È possibile lavorare con record di referenti Data.com in altre applicazioni esportando i record dai risultati della ricerca Data.com.

L'esportazione crea un file .csv che si può aprire in Microsoft® Excel® o in qualsiasi applicazione supporti il formato .csv. Se l'organizzazione rispetta le impostazioni Non contattare, i record dei referenti per cui è stata selezionata l'opzione `Non chiamare` o `Fuori lista email` hanno i campi `Telefono` o `Email` vuoti nei file .csv.

Il modo in cui viene fornito il file di esportazione dipende:

- Dal numero di record. Se l'esportazione riguardava meno di 200 record, verrà visualizzato un messaggio con un link al file di esportazione nella scheda File. Se l'esportazione riguardava 200 o più record, si riceverà un messaggio email con un link al file di esportazione nella scheda File.
- Dal fatto che Chatter sia abilitato o meno. Se non è abilitato, si riceverà un messaggio email con il file di esportazione allegato.

I campi referente che vengono esportati sono:

- `Jigsaw` (la `Chiave Data.com` del referente)
- `FirstName`
- `LastName`
- `Qualifica`
- `Telefono`
- `Email`
- `MailingStreet`
- `MailingCity`
- `MailingStateCode`
- `MailingPostalCode`
- `MailingCountry`
- `AccountName`
- `NumberofEmployees`
- `AnnualRevenue`
- `Reparto`
- `Settore`
- `Data ultimo aggiornamento Data.com`
- `MailingState` (disponibile solo con gli elenchi di selezione di provincia e paese)
- `MailingCountryCode` (disponibile solo con gli elenchi di selezione di provincia e paese)

Di seguito le istruzioni per esportare i record di referenti Data.com.

1. Iniziare da un elenco di risultati di ricerca di referenti Data.com.
2. Esportare tutti i referenti o una selezione degli stessi.
   - Per esportare tutti i referenti, fare clic su **Esporta risultati** e scegliere *`Tutti`*.
   - Per esportare i referenti selezionati, selezionare quelli desiderati, fare clic su **Esporta risultati** e scegliere *`Selezionati`*.
3. Se il numero dei record selezionati per l'esportazione è uguale o inferiore al proprio saldo record, procedere in uno dei seguenti modi:

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per esportare referenti:
- "Lettura" per i referenti

- Esportare tutti i record; o
- Esportare tutti i record tranne quelli che si trovano già in Salesforce ( ) o quelli già acquistati (aggiunti o esportati) da qualsiasi utente Data.com nella propria organizzazione ( ).

Se il numero di record selezionati per l'esportazione *supera* il saldo dei record dell'utente, l'utente verrà informato. A questo punto è possibile esportare tutti i record consentiti dal proprio saldo e da altre impostazioni senza dover modificare la selezione. Per esportare una quantità di record che supera il saldo, è possibile:

- Includere i record già acquistati ( ) con i record nuovi; o
- Escludere tutti i record selezionati che l'organizzazione possiede già ( o ).

  Vedere l'esempio seguente.

4. Fare clic su **Continua**.
   Viene visualizzata una finestra di dialogo che conterrà un link al file di esportazione nella scheda File o un messaggio che informa che il file di esportazione verrà inviato tramite email.

Esempio: Ad esempio: si dispone di un saldo record di 50 ma si sceglie di esportare 150 record referenti. Si sceglie di esportare sia i record nuovi sia quelli già acquistati. Trenta (30) dei record selezionati sono già stati acquistati dall'organizzazione. Verranno esportati tutti i 30 record precedentemente acquistati, più 50 dei restanti nuovi record. Dopo l'esportazione, il saldo record sarà pari a 0.

VEDERE ANCHE:

Linee guida per l'esportazione e l'importazione di record Data.com

Campi e filtri di ricerca referenti Data.com

## Linee guida per l'esportazione e l'importazione di record Data.com

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Se si desidera includere i record Data.com in altre applicazioni, è possibile esportarli dai risultati di una ricerca nella scheda Data.com. L'esportazione di record crea un file .csv che si può aprire in Microsoft® Excel® o in qualsiasi applicazione supporti il formato .csv. Quando si esportano record originati da Data.com, tenere presente quanto segue.

- Nei risultati della ricerca, accanto ai record che si trovano *già in Salesforce*, compare un puntino verde ( ). Nei risultati della ricerca, accanto ai record che sono *già stati acquistati da qualsiasi utente Data.com dell'organizzazione*, compare un segno di spunta blu ( ). Entrambi questi tipi di record sono considerati come record che l'organizzazione *possiede già*.
- Se il numero dei record selezionati per l'esportazione *supera* il saldo di aggiunta record dell'utente, l'utente verrà informato. Quindi, dal messaggio di conferma dell'esportazione, si può scegliere di *includere i record già acquistati* ) *assieme ai record nuovi* nell'esportazione; o di *escludere tutti i record selezionati che l'organizzazione possiede già* ( o ) ed esportare *solo i nuovi record*. Selezionare l'opzione desiderata nel messaggio di conferma dell'esportazione.
- Se i referenti o gli account di Data.com vengono esportati *anziché* aggiunti a Salesforce, ogni record esportato viene conteggiato nel calcolo del saldo di aggiunta dei record. Se si esportano record che sono già stati aggiunti a Salesforce o si esportano nuovamente referenti già esportati in precedenza, i record esportati non contano ai fini del saldo di aggiunta dei record.
- Se si esporta un gruppo di referenti Data.com, è comunque possibile aggiungere nuovamente questi referenti in Salesforce come referenti o lead senza influire sul saldo di aggiunta dei record.

- Indipendentemente dal limite di aggiunta o dal numero di record che è ancora possibile aggiungere, non è possibile esportare più di 100.000 record in una sola volta. I record verranno esportati in batch di 50.000. Se sono necessari due batch, i record verranno inviati in file .zip.
- Se l'organizzazione rispetta le impostazioni Non contattare, i record dei referenti per cui è stata selezionata l'opzione `Non chiamare` o `Fuori lista email` hanno i campi `Telefono` o `Email` vuoti nei file .csv.
- Se i valori numerici, ad esempio i numeri di telefono, sono esclusi dal file .csv, cambiare il formato della colonna del campo nel file .csv in un formato *`Generale`* o *`Testo`* oppure aprire il file in un editor di testo, come WordPad.

Un elenco di record esportati può essere nuovamente importato in Salesforce con Data Loader. A meno che le preferenze Data.com siano impostate per consentire i record duplicati, il processo di importazione verifica la presenza di duplicati utilizzando il numero ID di Data.com dal campo `Chiave Data.com`.

I record seguenti non vengono importati da Data Loader.

- I record che hanno lo stesso ID Data.com (dal campo `Chiave Data.com`) di un altro record all'interno del file .csv.
- Tutti i record che hanno lo stesso ID Data.com (dal campo `Chiave Data.com`) di un altro record già presente in Salesforce.

VEDERE ANCHE:

Esportazione di record di account Data.com

Esportazione di record di referenti Data.com

## Ottenere i risultati della ricerca migliori con Data.com

La funzionalità di ricerca di Data.com contiene campi e filtri che facilitano l'individuazione degli account e dei referenti necessari per la propria attività. Utilizzare i modificatori di ricerca e un selettore di settori per individuare i risultati migliori. Quindi salvare le ricerche.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

IN QUESTA SEZIONE:

Salvataggio delle ricerche di Data.com

Se è necessario eseguire periodicamente una ricerca in Data.com, ad esempio per trovare nuovi referenti per gli account preferiti o nuovi lead per i propri mercati target, questo è possibile. È sufficiente creare una ricerca e salvarla per rieseguirla con la frequenza desiderata.

Ricerche di Data.com

Informazioni sul funzionamento delle funzioni di ricerca di Data.com, sui campi in cui si esegue la ricerca e su come circoscrivere i risultati della ricerca utilizzando filtri e criteri relativi alla località, in modo da trovare i record più utili per la propria attività aziendale.

Modificatori di ricerca in Data.com

Quando si cercano account e referenti in Data.com è possibile utilizzare dei modificatori per specificare e circoscrivere i risultati della ricerca. I modificatori funzionano nel modo seguente, campo per campo.

Come viene determinato il settore per i record in Data.com?

Si utilizza il codice SIC (Standard Industry Classification) primario per stabilire il valore del campo `Settore` sui record e sulle schede di account in Data.com. Utilizzando soltanto il codice SIC primario per questa mappatura settoriale, è possibile fornire un valore più coerente e accurato nel campo `Settore`, il che si traduce in risultati delle ricerche più pertinenti, a prescindere dal sistema di classificazione settoriale utilizzato nella query di ricerca.

Selettore di settori Data.com

Quando si esegue la ricerca di account e referenti in Data.com, utilizzare il selettore di settori per aggiungere settori principali e secondari ai criteri di ricerca.

Campi del selettore di località Data.com

Quando si esegue la ricerca di account e referenti in Data.com, utilizzare il selettore di località per aggiungere criteri relativi alla località alla query di ricerca.

Campi e filtri di ricerca referenti Data.com

Alcuni campi e filtri di ricerca Data.com consentono di trovare facilmente i referenti e i lead necessari per la propria attività aziendale.

Campi e filtri di ricerca degli account Data.com

Alcuni campi e filtri di ricerca Data.com consentono di trovare facilmente gli account necessari per la propria attività aziendale.

## Salvataggio delle ricerche di Data.com

Se è necessario eseguire periodicamente una ricerca in Data.com, ad esempio per trovare nuovi referenti per gli account preferiti o nuovi lead per i propri mercati target, questo è possibile. È sufficiente creare una ricerca e salvarla per rieseguirla con la frequenza desiderata.

Con il salvataggio della ricerca *non si salva* un elenco statico di risultati, bensì i criteri e i filtri che sono stati definiti: quindi, quando si esegue nuovamente la ricerca, è possibile trovare i record corrispondenti più recenti. Le ricerche salvate sono elencate a sinistra delle schede di ricerca. Le ultime ricerche eseguite compaiono in cima all'elenco.

Dopo l'esecuzione di una ricerca salvata è sempre possibile modificare i criteri di ricerca o i filtri. Se si salva nuovamente la ricerca si avrà la possibilità di rinominarla.

1. Iniziare dalla scheda corrispondente al tipo di record desiderato: referenti o account.
2. Immettere i criteri di ricerca e, se necessario, filtrare i risultati.
3. Fare clic su **Salva ricerca**.
   Il nome della ricerca salvata compare nell'elenco delle ricerche salvate.
4. Per eseguire nuovamente la ricerca salvata è sufficiente selezionarne il nome dall'elenco delle ricerche salvate.
5. Per eliminare una ricerca salvata, fare clic su Elimina ( ) accanto al nome corrispondente.

Nota: Si possono avere un massimo di 25 ricerche salvate contemporaneamente.

VEDERE ANCHE:

Ricerche di Data.com

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per salvare una ricerca di Data.com:

- Non sono richieste autorizzazioni

## Ricerche di Data.com

Informazioni sul funzionamento delle funzioni di ricerca di Data.com, sui campi in cui si esegue la ricerca e su come circoscrivere i risultati della ricerca utilizzando filtri e criteri relativi alla località, in modo da trovare i record più utili per la propria attività aziendale.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

La ricerca di record CRM in Data.com è semplice. Per avviare la ricerca, inserire i criteri di ricerca nei campi della scheda Data.com. È possibile anche utilizzare dei modificatori di ricerca per specificare e circoscrivere i risultati delle ricerche. In base alle voci e alle selezioni, è possibile ritrovarsi con un elenco di account o referenti di grandi dimensioni. Per verificare il numero, controllare l'intestazione o il piè di pagina dell'elenco di risultati. Fare clic sul link **Reimposta ricerca** se è necessario cancellare tutti i valori inseriti e le selezioni. I risultati della ricerca rimangono visibili finché si avvia una nuova ricerca o si aggiorna la pagina del browser.

Per le ricerche di account, i risultati di Data.com ottenuti si basano sul nome della società, sul sito Web della società controllante e delle eventuali filiali e controllate della società controllante; per questo motivo, tra i risultati possono comparire società che non sono state cercate. Ad esempio, se per trovare Sun Microsystems si inserisce *Sun Microsystems* o *sun.com* nel campo `Sito Web o società`, tra i risultati figurerà anche Oracle Corporation, in quanto Oracle è la società controllante di Sun Microsystems.

Inoltre, le ricerche di account si basano sia sul campo `Nome account` sia sul campo `Tradestyle`. Quindi, ad esempio, se si sta cercando United Parcel Services, è possibile effettuare la ricerca in base al suo tradestyle, *UPS*, e visualizzare comunque `United Parcel Services, Inc.` nei risultati della ricerca.

Una volta definito un insieme di record, è possibile circoscrivere l'elenco mediante i filtri, se necessario. Verificare le categorie di filtro a sinistra nella pagina e selezionare le caselle di controllo per i filtri necessari. Alcune ricerche generano opzioni di filtro specifiche per i risultati. Se ad esempio si desidera ottenere i lead nel settore `Sanità, prodotti farmaceutici e biotecnologie`, in particolare `Medici e operatori sanitari`, l'elenco dei filtri nella categoria Qualifica potrebbe includere `Medico`, `Chiropratico`, `Dentista` e `Direttore`. Per le ricerche che generano un elenco di risultati di grandi dimensioni per i filtri `Qualifica`, `Nome società` e `Tipo di dominio sito Web`, vengono visualizzati i 25 filtri con il maggior numero di risultati della ricerca. Per visualizzare un elenco di filtri più breve, circoscrivere la ricerca iniziale.

Alcune categorie di filtro vengono automaticamente espanse quando si esegue una ricerca, ma è possibile fare clic sui link nella parte superiore del riquadro Filtri per espanderli o comprimerli tutti. Quando si selezionano i filtri, i risultati della ricerca vengono automaticamente aggiornati.

Ad esempio, se si cercano referenti dalla pagina dei dettagli dell'account IBM, viene aperta la scheda Data.com e viene inserito automaticamente l'URL di IBM, *www.ibm.com* nel campo `Sito Web o società` della sottoscheda Trova referenti. La ricerca genera un elenco di migliaia di referenti IBM in tutto il mondo. Probabilmente è molto più del necessario, quindi è possibile:

- Circoscrivere la ricerca iniziale selezionando criteri relativi alla posizione (ad esempio *Australia* o *Stati Uniti*) oppure opzioni relative al settore (ad esempio *Computer ed elettronica* o *Servizi finanziari*)
- Ridurre l'elenco dei risultati di ricerca selezionando filtri come *Risorse umane*, *Livello C* o *Responsabile programmi* oppure
- Selezionare *IBM* nella categoria di filtro `Nome società`.

Perfezionando i criteri di ricerca e filtrando i risultati, è possibile ridurre l'elenco da più di 30.000 referenti a 25 referenti da chiamare o contattare via email.

VEDERE ANCHE:

Campi e filtri di ricerca referenti Data.com

Modificatori di ricerca in Data.com

# Modificatori di ricerca in Data.com

Quando si cercano account e referenti in Data.com è possibile utilizzare dei modificatori per specificare e circoscrivere i risultati della ricerca. I modificatori funzionano nel modo seguente, campo per campo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per cercare gli account in Data.com:

- Non sono richieste autorizzazioni

Per cercare i referenti in Data.com:

- Non sono richieste autorizzazioni

## Sito Web o società

- Per cercare o escludere più società, separarle con virgole: **,**. Ad esempio, `salesforce.com,Apple` restituisce risultati sia per salesforce.com che per Apple (ad esempio, Apple Computer, Inc. e Apple Inc.) o per uno dei due termini di ricerca, a seconda dei dati presenti in Data.com.
- Per cercare il nome esatto di una società, digitare il nome tra virgolette: **" "**. Ad esempio, `"Apple, Inc."` restituisce solo risultati contenenti il nome esatto della società Apple, Inc.
- Per escludere una società dai risultati, digitare un segno meno prima del nome della società: **–**. Ad esempio, `–Oracle` restituisce un elenco di risultati da cui è esclusa Oracle. Per i nomi di società composti da più di una parola, digitare la prima parte del nome dopo il segno meno. Ad esempio, `–Adobe` restituisce un elenco di risultati che esclude Adobe Systems.
- È possibile anche utilizzare modificatori di ricerca diversi contemporaneamente. Ad esempio, `salesforce, –Microsoft, "GE Healthcare"` restituisce tutti i risultati che contengono salesforce (ad esempio salesforce e salesforce.com, inc.); esclude tutti i risultati che contengono Microsoft e trova GE Healthcare ma non GE Health Care.

## Qualifica

- Per escludere una qualifica, digitare un segno meno prima della qualifica: **–**. Ad esempio: –addetto agli acquisti.
- Per cercare qualifiche esatte, digitarle tra virgolette: **" "**. Ad esempio: "Amministratore Delegato".
- Per cercare più qualifiche, separarle con virgole: **,**. Ad esempio: `CEO,–Dott,"amministratore delegato"`.

## Nome o indirizzo email

- Per cercare risultati relativi a un unico elemento di questo campo (solo il nome o solo l'email), digitare l'elemento seguito dai due punti (**:**) e da uno spazio, quindi digitare il nome o l'indirizzo email desiderato. Ad esempio, `Nome: Marc Benioff` restituisce risultati solo con il nome Marc Benioff. `Email: marcbenioff@salesforce.com` restituisce risultati solo con l'indirizzo email marcbenioff@salesforce.com.
- I modificatori non funzionano se non si include "nome: " o "email: ", e i modificatori non si possono combinare a piacimento (ad esempio utilizzando "nome: " ed "email: " nella stessa ricerca).
- Per cercare più nomi o indirizzi email, separarli con virgole: **,**.
- Per cercare qualifiche, nomi o indirizzi email esatti, digitarli tra virgolette: **" "**.
- Per escludere una qualifica, un nome o un'email dai risultati, digitare un segno meno prima dell'elemento: **–**.

## Luogo | Città

- Per cercare più città, separarle con virgole: **,**. Ad esempio, `San Francisco, San Jose` restituisce risultati sia per San Francisco che per San Jose o per uno solo di essi, in base ai dati presenti in Data.com.

- Per cercare nomi esatti di città, digitarli tra virgolette: **""**. Ad esempio, *"San Francisco"* non restituirà risultati per South San Francisco. Analogamente, *"South San Francisco"* non restituirà risultati per San Francisco.

### Luogo | CAP

- Per cercare più codici postali, separarli con virgole: **,**. Ad esempio, *94105,94122* restituisce risultati sia per 94105 che per 94122 o per uno solo di questi codici postali, a seconda dei dati presenti in Data.com.
- Per escludere un codice postale dai risultati, digitare un segno meno prima del codice: **–**. Ad esempio, *–94122* restituisce un elenco di risultati da cui è escluso il codice 94122.

### Posizione | Prefisso area

- Per cercare più prefissi, separarli con virgole: **,**. Ad esempio, *312,708* restituisce risultati sia per 312 che per 708 o per uno solo di questi prefissi, a seconda dei dati presenti in Data.com.
- Per escludere un prefisso dai risultati, digitare un segno meno prima del prefisso: **–**. Ad esempio, *–708* restituisce un elenco di risultati da cui è escluso 708.
- Per trovare i prefissi di paesi diversi da Stati Uniti e Canada, aggiungere il codice del paese come prefisso. Ad esempio, il codice del paese per il Regno Unito è *44* e il prefisso di Londra è *20*, quindi, per trovare account o referenti a Londra in base al prefisso, immettere *4420* nel campo `Prefisso`.

VEDERE ANCHE:

Ricerche di Data.com

Campi e filtri di ricerca referenti Data.com

Campi del selettore di località Data.com

## Come viene determinato il `settore` per i record in Data.com?

Si utilizza il codice SIC (Standard Industry Classification) primario per stabilire il valore del campo `Settore` sui record e sulle schede di account in Data.com. Utilizzando soltanto il codice SIC primario per questa mappatura settoriale, è possibile fornire un valore più coerente e accurato nel campo `Settore`, il che si traduce in risultati delle ricerche più pertinenti, a prescindere dal sistema di classificazione settoriale utilizzato nella query di ricerca.

Un numero limitato di account Data.com indica `Data.com - Jigsaw` come valore del campo `Origine` nella scheda dell'account. Tali account non hanno un valore per il codice SIC, quindi il valore `Settore` viene determinato utilizzando un sistema differente. Contattare l'Assistenza clienti di Salesforce per i dettagli.

Esempio: Si effettua una ricerca in Data.com per trovare gli account con valore di settore SIC *Periferiche per computer*, che viene mappato a `Elettronica` in Data.com. I risultati della ricerca in Data.com includeranno tutti gli account con un valore di `Elettronica` nel campo `Settore`. Se si utilizza il sistema di classificazione Categorie di settori Data.com e si seleziona il settore *Computer ed elettronica*, che viene anch'esso mappato a `Elettronica`, i risultati includeranno ancora tutti gli account che riportano il valore `Elettronica` nel campo `Settore`.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

VEDERE ANCHE:

Mappature predefinite dei campi D&B Data.com a Salesforce

## Selettore di settori Data.com

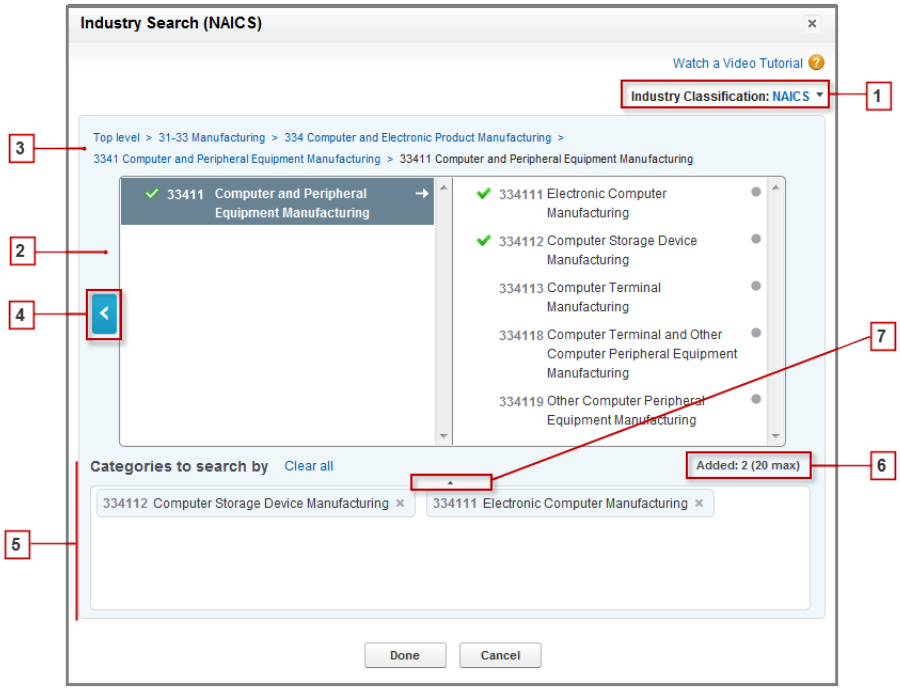
Quando si esegue la ricerca di account e referenti in Data.com, utilizzare il selettore di settori per aggiungere settori principali e secondari ai criteri di ricerca.

Attenersi alle istruzioni fornite di seguito.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**




1. Selezionare il sistema di classificazione dei settori utilizzato dall'organizzazione.
   - *NAICS* (North American Industry Classification System): utilizzato da aziende ed enti statali per classificare le aziende nordamericane in base al tipo di attività economica. Il sistema include 20 settori principali che includono a loro volta ulteriori settori secondari. I settori principali e secondari sono identificati da un codice numerico di un massimo di sei cifre.
   - *SIC* (Standard Industry Classification): utilizzato dal governo degli Stati Uniti per classificare le aziende in base al tipo di attività economica. Il sistema include 10 settori principali che includono a loro volta ulteriori settori secondari. I settori principali e secondari sono identificati da un codice numerico di un massimo di quattro cifre.
   - *Categorie di settori Data.com*: sistema Data.com di classificazione delle aziende per settore principale e secondario.

   È possibile selezionare un sistema di classificazione dei settori diverso in qualsiasi momento. In tal caso, le selezioni verranno cancellate.

2. Utilizzare i riquadri di selezione per visualizzare i settori principali e secondari e aggiungerli alla ricerca. Per ogni settore viene indicato anche l'eventuale codice di classificazione numerico. Quando si posiziona il mouse sul nome di un settore, sono disponibili due opzioni.
   - Fare clic sul nome del settore per visualizzare i relativi settori secondari, se presenti, nel riquadro di destra. Se il settore include settori secondari, verrà visualizzata una freccia a destra del nome del settore.
   - Fare clic su `Aggiungi` per inserire il settore (inclusi tutti i relativi settori secondari) nella casella **Categorie in cui effettuare la ricerca in base a** (Categorie).

   Se si fa clic sul nome di un settore nel riquadro di destra, il settore viene spostato nel riquadro di sinistra e i relativi settori secondari vengono visualizzati nel pannello di destra. Continuare a spostarsi fra i vari livelli di settori aggiungendo i settori principali e secondari nei quali si desidera effettuare la ricerca. Un cerchio visualizzato a destra del nome di un settore secondario significa che è stato raggiunto l'ultimo livello dei settori secondari. I settori aggiunti ai criteri di ricerca vengono visualizzati nella casella Categorie e i relativi settori secondari vengono inclusi automaticamente. Verrà inoltre visualizzato un segno di spunta verde accanto al nome corrispondente. Nella casella Categorie viene invece visualizzato soltanto il nome del settore principale.

   Per rimuovere i settori dalla casella Categorie, posizionare il mouse sul nome del settore e fare clic su . Se si rimuovono settori secondari dal riquadro di selezione, il settore principale viene rimosso dalla casella Categorie e viene sostituito dai settori secondari rimanenti (questa selezione parziale è indicata da un segno di spunta verde delineato accanto al nome del settore). Tenere presente che se si selezionano soltanto alcuni dei settori secondari di un settore principale, il numero di selezioni nella casella Categorie risulterà maggiore.

3. Utilizzare i link di navigazione visualizzati nella parte superiore della pagina per tenere traccia della posizione corrente all'interno dei livelli dei settori. Fare clic su un link per tornare al livello corrispondente nei riquadri di selezione.
4. Fare clic sulla freccia **Indietro** per passare al livello immediatamente superiore.
5. Tutti i settori principali e secondari aggiunti alla ricerca vengono visualizzati nella casella **Categorie in cui effettuare la ricerca in base a**. È possibile rimuovere le singole selezioni facendo clic su accanto al nome del settore principale o secondario. Fare clic su **Cancella tutto** per rimuovere *tutte* le selezioni.
6. Il numero di settori principali e secondari che è possibile aggiungere a una ricerca è limitato. Se il limite viene superato, sarà necessario rimuovere alcune selezioni per poter continuare la ricerca.
7. Se la casella **Categorie in cui effettuare la ricerca in base a** include un lungo elenco di settori, può essere necessario fare clic sulla freccia per espandere la casella e visualizzare tutti i settori.

Di seguito è riportato un esempio del funzionamento del selettore di settori. John sta cercando aziende che producono computer. Decide di utilizzare il sistema NAICS (North American Industry Classification System) e inizia facendo clic sul settore **Produzione** per visualizzarne i relativi settori secondari che includono **Industria alimentare**, **Fabbricazione di macchinari**, ecc. Trova **Fabbricazione di computer e componenti elettronici** e lo seleziona spostandolo nel riquadro di sinistra per visualizzare i settori secondari nel riquadro di destra. Continua a visualizzare i diversi livelli di settori facendo clic sui settori secondari fino a individuare il settore desiderato: **Fabbricazione di computer e periferiche**. John fa clic su `Aggiungi` per aggiungere due settori secondari, **Fabbricazione di computer** e **Fabbricazione di dispositivi di archiviazione informatica**, alla casella **Categorie in cui effettuare la ricerca in base a**. Le selezioni effettuate rimangono nella casella Categorie anche se John si sposta in altri livelli del riquadro di selezione e aggiunge ulteriori settori. Dopo aver aggiunto i settori desiderati alla casella Categorie, John controlla le selezioni effettuate e quindi fa clic su `Chiudi` per tornare alla scheda Data.com e completare la ricerca.

VEDERE ANCHE:

Ricerche di Data.com
Salvataggio delle ricerche di Data.com

## Campi del selettore di località Data.com

Quando si esegue la ricerca di account e referenti in Data.com, utilizzare il selettore di località per aggiungere criteri relativi alla località alla query di ricerca.

Di seguito sono riportati i campi disponibili nel selettore di località.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

| Campo | Definizione |
| --- | --- |
| `Paese` | Il paese o i paesi in cui si desidera trovare account o referenti. Sono disponibili più di 200 paesi per le ricerche di account. Per le ricerche di referenti il numero di paesi disponibili è limitato. Per passare a un paese dell'elenco, digitare le prime lettere del paese che si sta cercando. |
| `Provincia` | La provincia o le provincie in cui si desidera trovare account o referenti. Il campo include anche aree come stati o contee e altre regioni distinte. È necessario selezionare prima un solo paese. Non tutti i paesi sono federazioni di stati. Per passare a una provincia o a uno stato dell'elenco, digitare le prime lettere della provincia o dello stato che si sta cercando. |
| `Città` | La città o le città in cui si desidera trovare account o referenti. È necessario selezionare prima un solo paese. Se il paese selezionato è costituito da province, è possibile circoscrivere la ricerca della città includendo tutte le provincie disponibili o una provincia specifica. Per specificare e circoscrivere i risultati, in questo campo è possibile utilizzare dei modificatori di ricerca. |
| `Area metropolitana` | L'area o le aree metropolitane in cui si desidera trovare account o referenti. Note anche come "metropolitan and micropolitan statistical areas", le aree metropolitane sono disponibili solo per gli Stati Uniti. Non è possibile utilizzare un'area metropolitana in una ricerca con una città o una provincia. Per passare a un'area metropolitana dell'elenco, digitare le prime lettere dell'area che si sta cercando. |
| `CAP` | Il codice o i codici postali in cui si desidera trovare account o referenti. Per specificare e circoscrivere i risultati, in questo campo è possibile utilizzare dei modificatori di ricerca. |
| `Prefisso` | Il prefisso o i prefissi in cui si desidera trovare account o referenti. Per specificare e |

| Campo | Definizione |
| --- | --- |
| | circoscrivere i risultati, in questo campo è possibile utilizzare dei modificatori di ricerca.<br><br>Per trovare i prefissi di paesi diversi da Stati Uniti e Canada, aggiungere il codice del paese come prefisso. Ad esempio, il codice del paese per il Regno Unito è *44* e il prefisso di Londra è *20*, quindi, per trovare account o referenti a Londra in base al prefisso, immettere *4420* nel campo `Prefisso`.<br><br>Suggerimento: Quando si utilizza il prefisso internazionale di un paese, è necessario selezionare anche il paese. In questo modo si otterranno solo i risultati desiderati. |

VEDERE ANCHE:

- Ricerca e aggiunta di account da Data.com
- Ricerca e aggiunta di referenti Data.com dalla scheda Data.com

## Campi e filtri di ricerca referenti Data.com

Alcuni campi e filtri di ricerca Data.com consentono di trovare facilmente i referenti e i lead necessari per la propria attività aziendale.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

### Campi di ricerca dei referenti Data.com

| Campo | Definizione |
| --- | --- |
| `Sito Web o società` | Nome della società per cui si desidera trovare i referenti o URL del relativo sito Web.<br><br>Per gli URL, utilizzare il formato *`nomesocietà.tipodominio`*, ad esempio *`universaltelco.com`*. Non inserire protocolli, ad esempio *`http:`* o *`https:`*. Per specificare e circoscrivere i risultati, in questo campo è possibile utilizzare dei modificatori di ricerca. |
| `Qualifica` | La qualifica di un referente o di più referenti. Per specificare e circoscrivere i risultati, in questo campo è possibile utilizzare dei modificatori di ricerca. |
| `Posizione` | Elenco a discesa che consente di selezionare criteri come paese, provincia e città. Utilizzare il selettore di località per aggiungere alla query di ricerca i criteri relativi alla località. |

| Campo | Definizione |
|---|---|
| `Settore` | Il settore o i settori e gli eventuali settori secondari correlati per cui si desidera trovare i referenti. Utilizzare il selettore di settori per aggiungere categorie di settori alla query di ricerca. |
| `Nome o indirizzo email` | Il nome o l'indirizzo email di un referente specifico. Per specificare e circoscrivere i risultati, in questo campo è possibile utilizzare dei modificatori di ricerca. |

## Categorie di filtri dei referenti Data.com

| Categoria filtro | Definizione |
|---|---|
| `Opzioni` | La casella di controllo `Mostra record inattivi` consente di visualizzare o nascondere i record inattivi. I record referenti inattivi sono quelli contrassegnati in Data.com come contenenti informazioni datate o non precise. I record inattivi sono nascosti per impostazione predefinita. |
| `Nome società` | Elenco delle società indicate nei risultati della ricerca iniziale. Ad esempio, se si cerca il referente *`William Chen`*, vengono indicate tutte le società con referenti di nome William Chen. Per le ricerche che generano una grande quantità di risultati, vengono visualizzati i 25 filtri con il maggior numero di risultati. Per visualizzare un elenco più breve, circoscrivere la ricerca iniziale. |
| `Reparto` | Elenco dei reparti tipici delle organizzazioni. |
| `Livello` | Elenco dei livelli tipici all'interno delle organizzazioni. |
| `Qualifica` | Elenco delle qualifiche restituite dalla ricerca iniziale. Ad esempio, se si esegue una ricerca di referenti nel settore `Sanità, prodotti farmaceutici e biotecnologie` e nel settore secondario `Medici e operatori sanitari`, l'elenco dei filtri delle qualifiche può includere `Chiropratico`, `Dentista` e `Direttore`. Per le ricerche che generano una grande quantità di risultati, vengono visualizzati i 25 filtri con il maggior numero di risultati. Per visualizzare un elenco più breve, circoscrivere la ricerca iniziale. |
| `Dipendenti` | Intervallo immesso manualmente per il numero di dipendenti di un'organizzazione. I risultati si basano sul campo `Numero di dipendenti-Totale`. Si possono utilizzare le abbreviazioni per i multipli di mille (*`K`* per le migliaia, *`M`* per i milioni e *`B`* per i miliardi). Ad esempio, 10K significa 10.000. Per incrementare i risultati della ricerca, lasciare vuoti i campi `Min` o `Max`. Ad esempio, un campo `Min` vuoto restituirà tutti i valori pari a zero (0) o vuoti. |

| Categoria filtro | Definizione |
|---|---|
| `Reddito` | Intervallo immesso manualmente relativo al reddito annuale di un'organizzazione. Si possono utilizzare le abbreviazioni per i multipli di mille (*`K`* per le migliaia, *`M`* per i milioni e *`B`* per i miliardi). Ad esempio, 10K significa 10.000. Per incrementare i risultati della ricerca, lasciare vuoti i campi `Min` o `Max`. Ad esempio, un campo `Min` vuoto restituirà tutti i valori pari a zero (0) o vuoti. |
| `Tipo di sede` | Un elenco di tipi di organizzazione, ad esempio `Unica sede`, `Sedi centrali` e `Filiale` |
| `Proprietà` | Elenco di tipi di proprietà dell'organizzazione, ad esempio `Pubblico`, `Privato` e `Governo`. |
| `Tipo di dominio sito Web` | Elenco dei tipi di dominio di siti Web, ad esempio `.com`, `.org` e così via.<br>Per le ricerche che generano una grande quantità di risultati, vengono visualizzati i 25 filtri con il maggior numero di risultati. Per visualizzare un elenco più breve, circoscrivere la ricerca iniziale. |

VEDERE ANCHE:

Ricerche di Data.com

## Campi e filtri di ricerca degli account Data.com

Alcuni campi e filtri di ricerca Data.com consentono di trovare facilmente gli account necessari per la propria attività aziendale.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

### Campi di ricerca degli account Data.com

| Campo | Definizione |
|---|---|
| `Sito Web o società` | Nome della società o URL del relativo sito Web.<br>Per gli URL, utilizzare il formato *`nomesocietà.tipodominio`*, ad esempio *`universaltelco.com`*. Non inserire protocolli, ad esempio *`http:`* o *`https:`*. Per specificare e circoscrivere i risultati, in questo campo è possibile utilizzare dei modificatori di ricerca. |
| `Posizione` | Elenco a discesa che consente di selezionare criteri come paese, provincia e città. Utilizzare il selettore di località per aggiungere alla query di ricerca i criteri relativi alla località. |
| `Settore` | Il settore o i settori e gli eventuali settori secondari correlati per cui si desidera trovare gli account. Utilizzare il selettore di settori per aggiungere categorie di settori alla query di ricerca. |

### Categorie di filtri degli account Data.com

| Categoria filtro | Definizione |
|---|---|
| `Opzioni` | La casella di controllo `Mostra record inattivi` consente di visualizzare o nascondere i record inattivi. I record account inattivi sono quelli contrassegnati in Data.com come contenenti informazioni datate o non precise. I record inattivi sono nascosti per impostazione predefinita. |
| `Dipendenti` | Intervallo immesso manualmente per il numero di dipendenti di un'organizzazione. I risultati si basano sul campo `Numero di dipendenti-Totale`. Si possono utilizzare le abbreviazioni per i multipli di mille (*`K`* per le migliaia, *`M`* per i milioni e *`B`* per i miliardi). Ad esempio, 10K significa 10.000. Per incrementare i risultati della ricerca, lasciare vuoti i campi `Min` o `Max`. Ad esempio, un campo `Min` vuoto restituirà tutti i valori pari a zero (0) o vuoti. |
| `Reddito` | Intervallo immesso manualmente relativo al reddito annuale di un'organizzazione. Si possono utilizzare le abbreviazioni per i multipli di mille (*`K`* per le migliaia, *`M`* per i milioni e *`B`* per i miliardi). Ad esempio, 10K significa 10.000. Per incrementare i risultati della ricerca, lasciare vuoti i campi `Min` o `Max`. Ad esempio, un campo `Min` vuoto restituirà tutti i valori pari a zero (0) o vuoti. |
| `Tipo di sede` | Un elenco di tipi di organizzazione, ad esempio `Unica sede`, `Sedi centrali` e `Filiale` |
| `Proprietà` | Elenco di tipi di proprietà dell'organizzazione, ad esempio `Pubblico`, `Privato` e `Governo`. |
| `Tipo di dominio sito Web` | Elenco dei tipi di dominio di siti Web, ad esempio `.com`, `.org` e così via.<br>Per le ricerche che generano una grande quantità di risultati, vengono visualizzati i 25 filtri con il maggior numero di risultati. Per visualizzare un elenco più breve, circoscrivere la ricerca iniziale. |

VEDERE ANCHE:

Ricerche di Data.com

## Rivedere rapidamente i record Data.com prima di aggiungerli o esportarli

Prima di decidere se aggiungere o esportare un record dai risultati della ricerca in Data.com, visualizzare un'anteprima del record utilizzando la scheda account o la scheda referente associata.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

IN QUESTA SEZIONE:

Esplorazione degli account Data.com dalla scheda dell'account

La scheda dell'account consente di visualizzare in anteprima un record di account prima di decidere se aggiungerlo a Salesforce o esportarlo per utilizzarlo in altri programmi. Fare clic sul nome di un account nei risultati della ricerca di account Data.com per visualizzare la relativa scheda dell'account.

Esplorazione dei referenti Data.com dalla scheda del referente

La scheda del referente consente di visualizzare in anteprima un record di referente prima di decidere se aggiungerlo a Salesforce come referente o lead o se esportarlo per utilizzarlo in altri programmi. Fare clic sul nome di un referente nei risultati della ricerca di referenti Data.com per visualizzare la relativa scheda del referente.

### Icone dei record nei risultati della ricerca di Data.com

Quando si esegue una ricerca di account e referenti in Data.com, accanto ai record presenti nei risultati della ricerca possono essere visualizzate una o più icone.

## Esplorazione degli account Data.com dalla scheda dell'account

La scheda dell'account consente di visualizzare in anteprima un record di account prima di decidere se aggiungerlo a Salesforce o esportarlo per utilizzarlo in altri programmi. Fare clic sul nome di un account nei risultati della ricerca di account Data.com per visualizzare la relativa scheda dell'account.

Suggerimento: È possibile visualizzare la scheda account per qualsiasi account Salesforce presente in Data.com. A questo scopo, è sufficiente eseguire una rapida ricerca dell'account nella scheda Data.com.

**EDIZIONI**

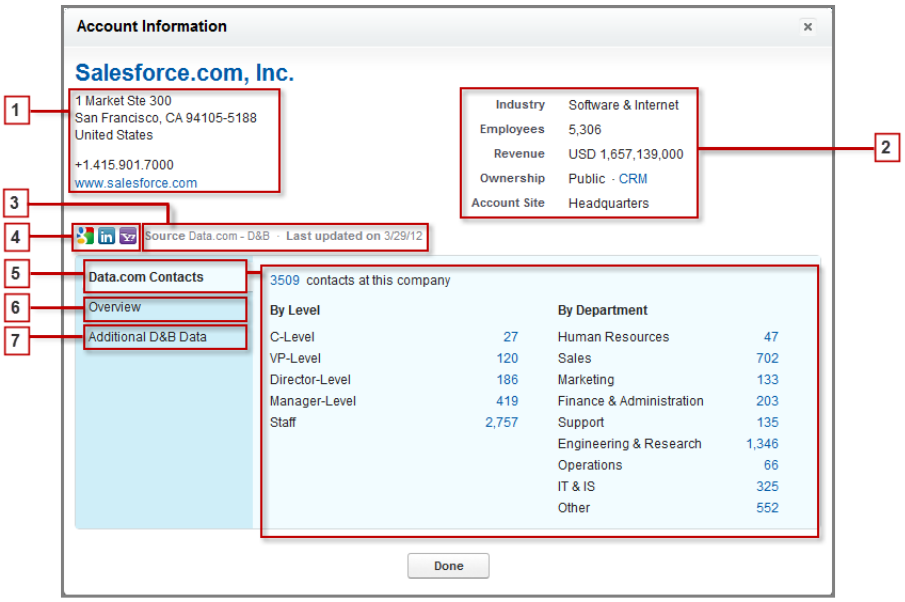
Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

**AUTORIZZAZIONI UTENTE**

Per cercare gli account in Data.com:

- Non sono richieste autorizzazioni



Queste sono le operazioni che è possibile eseguire.

1. Ottenere l'indirizzo e il numero di telefono oltre a un link al sito Web dell'account.
2. Visualizzare i dati demografici e finanziari dell'account. Il campo `Account Site` indica se la società rappresenta la sede centrale, una filiale o una sede singola.
3. Identificare la fonte delle informazioni sull'account (D&B o Jigsaw) e scoprire a quando risale l'ultimo aggiornamento delle stesse.
4. Fare clic su un'icona per effettuare una ricerca sull'account in Google, LinkedIn o Yahoo Finance. Se i dati dell'account provengono da Jigsaw, sarà visualizzata un'icona per Data.com in cui effettuare la ricerca.
5. Fare clic sulla scheda Referenti Data.com per visualizzare la suddivisione dei referenti Data.com dell'account in base al livello e al reparto. Fare clic su un numero per trovare i referenti dell'account a quel livello nella scheda Data.com Salesforce.
6. Fare clic sulla scheda Panoramica per ottenere una descrizione dettagliata della società da D&B (se disponibile).
7. Fare clic sulla scheda Dati D&B Aggiuntivi per visualizzare gli ulteriori campi D&B disponibili, inclusi `D-U-N-S Number` e `NAICS Code`.

   **Nota:** Non è possibile visualizzare l'intero valore di `D-U-N-S Number` per un account (nella pagina di confronto o nella scheda account) fino a che l'account non è stato aggiunto a Salesforce da Data.com o (per i record esistenti) fino a che non è stato pulito con Data.com. Finché il record non viene aggiunto o pulito, le prime cinque cifre vengono nascoste da asterischi (*).

VEDERE ANCHE:

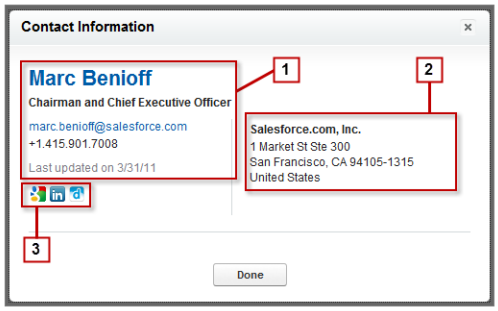
Ricerca e aggiunta di account da Data.com

## Esplorazione dei referenti Data.com dalla scheda del referente

La scheda del referente consente di visualizzare in anteprima un record di referente prima di decidere se aggiungerlo a Salesforce come referente o lead o se esportarlo per utilizzarlo in altri programmi. Fare clic sul nome di un referente nei risultati della ricerca di referenti Data.com per visualizzare la relativa scheda del referente.

**Nota:** Se la ricerca restituisce un gran numero di risultati, le schede dei referenti successive alla pagina 10 non saranno disponibili. In tal caso, richiedere all'amministratore di sistema di contattare l'assistenza clienti Salesforce per abilitare la visualizzazione completa.

**Suggerimento:** È possibile visualizzare la scheda del referente per qualsiasi referente Salesforce esistente in Data.com semplicemente effettuando una rapida ricerca del referente nella scheda Data.com.




EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per cercare i referenti in Data.com:

- Non sono richieste autorizzazioni

Queste sono le operazioni che è possibile eseguire.

1. Trovare la qualifica, l'indirizzo, il telefono e l'email del referente.
2. Trovare il nome e l'indirizzo della società per cui lavora il referente.
3. Cercare il referente in Google, LinkedIn o Data.com.

VEDERE ANCHE:

Ricerca e aggiunta di referenti Data.com dalla scheda Data.com

## Icone dei record nei risultati della ricerca di Data.com

Quando si esegue una ricerca di account e referenti in Data.com, accanto ai record presenti nei risultati della ricerca possono essere visualizzate una o più icone.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

| Icona | Definizione | Considerazioni |
| --- | --- | --- |
| Già in Salesforce | Il record è già presente in Salesforce. Passare il mouse sopra all'icona, quindi fare clic sul link per accedere al record Salesforce. Una di queste condizioni rappresenta un record che si trova già in Salesforce<br>• Il record è stato aggiunto a Salesforce dalla scheda Data.com. Durante l'operazione, è stato acquistato da Data.com e influisce sul limite mensile dei record che è possibile aggiungere.<br>• Il record è stato creato manualmente in Salesforce e in seguito abbinato a un record Data.com. Il record non è stato acquistato da Data.com. | • Se il record è già stato aggiunto, è possibile esportarlo senza influire sul limite di aggiunta.<br>• Se un record è già stato aggiunto, non è possibile aggiungerlo di nuovo a meno che l'organizzazione non consenta i duplicati. L'aggiunta di un record duplicato non influisce sul limite di aggiunta.<br>• Se il record è stato aggiunto da un altro utente e non si dispone delle autorizzazioni per visualizzare il record, non sarà possibile collegarsi ad esso dai risultati della ricerca Data.com. Tuttavia, se l'organizzazione consente i duplicati, è possibile aggiungere nuovamente il record in modo da potervi accedere. Aggiungendo nuovamente il record non si influisce sul limite di aggiunta. |
| Già acquistato | Il record è stato già acquistato da Data.com. Una di queste condizioni rappresenta un record che è stato acquistato da Data.com.<br>• Il record è stato aggiunto a Salesforce dalla scheda Data.com. Durante l'operazione, è stato acquistato da Data.com e influisce sul limite mensile dei record che è possibile aggiungere. | • Se il record è già stato aggiunto, è possibile esportarlo senza influire sul limite di aggiunta.<br>• Se il record è già stato esportato, è possibile aggiungerlo senza influire sul limite di aggiunta.<br>• Se un record è già stato aggiunto, non è possibile aggiungerlo di nuovo a meno che l'organizzazione |

| Icona | Definizione | Considerazioni |
|---|---|---|
| | • Il record è stato esportato da Data.com. Durante l'operazione, è stato acquistato da Data.com e influisce sul limite mensile dei record che è possibile aggiungere. | non consenta i duplicati. Aggiungendo nuovamente il record non si influisce sul limite di aggiunta. |
| Inattivo | Il record Data.com corrispondente al record Salesforce è stato segnalato come inattivo da Data.com o da un utente dell'organizzazione. Un record referente può essere inattivo se contiene informazioni non aggiornate o non precise. Un record account è inattivo se D&B l'ha contrassegnato come cessata attività. I record inattivi sono nascosti per impostazione predefinita, ma è possibile utilizzare i filtri per visualizzarli. | |

VEDERE ANCHE:

- Ricerca e aggiunta di account da Data.com
- Aggiunta di referenti Data.com come lead
- Richiesta di referenti Data.com a un account
- Ricerca e aggiunta di referenti Data.com dalla scheda Data.com

## Funzionamento dei prodotti Data.com

Capire il funzionamento di Data.com Prospector e di Pulitura Data.com, inclusi record e campi società D&B.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

IN QUESTA SEZIONE:

### Risoluzione degli errori di aggiunta di record Data.com

Nel caso vi siano errori che impediscono l'aggiunta di uno o più record di Data.com a Salesforce, verrà fornito un file di registro errori in formato .csv per consentire la correzione degli errori di aggiunta dei record.

### Record delle società D&B

Se l'organizzazione utilizza Data.com Premium Prospector o Data.com Premium Clean, i record di account e lead contengono il campo `Società D&B`, che si collega a un record Società D&B associato, che comprende oltre 70 ulteriori campi di Dun & Bradstreet (D&B). In questo modo l'organizzazione dispone di accesso integrato al database globale e affidabile D&B di informazioni societarie direttamente da Salesforce.

### Campi società D&B

Le organizzazioni che hanno acquistato Data.com Premium Prospector o Data.com Premium Clean possono accedere alla serie completa di dati Dun & Bradstreet (D&B), composta da oltre 70 campi, inclusi i NAICS code, i codici SIC e le descrizioni. Queste informazioni sono disponibili nei campi dei record Società D&B.

Mappature predefinite dei campi D&B Data.com a Salesforce

Se si utilizza Data.com Premium Prospector o Data.com Premium Clean, si dispone dell'accesso ai record società D&B, che comprendono oltre 70 campi di Dun & Bradstreet (D&B). Diversi campi D&B sono inoltre disponibili nei record di account, referenti e lead, ma con nomi diversi.

Domande frequenti sull'uso di Data.com

Di seguito sono riportate le risposte ad alcune domande poste di frequente dagli utenti di Data.com.

## Risoluzione degli errori di aggiunta di record Data.com

Nel caso vi siano errori che impediscono l'aggiunta di uno o più record di Data.com a Salesforce, verrà fornito un file di registro errori in formato .csv per consentire la correzione degli errori di aggiunta dei record.

Le modalità di notifica del registro errori dipendono dall'operazione che l'utente sta cercando di compiere. Se si stava tentando di aggiungere:

- Meno di 200 record, verrà visualizzato un messaggio con un link al registro errori nella scheda File.
- 200 record o più, si riceverà un messaggio email con un link al registro errori nella scheda File.
- Un qualsiasi numero di record e *non* si ha Chatter abilitato, si riceverà un messaggio email con il registro errori allegato.

1. Aprire il registro degli errori di aggiunta dei record e rivedere gli errori, quindi effettuare una di queste azioni.
   - Se sono presenti errori in merito a record duplicati, non è necessario fare nulla. Gli errori di *duplicazione* indicano che i record sono già in Salesforce e che non è quindi necessario aggiungerli nuovamente. Se le preferenze Data.com sono impostate per consentire i duplicati, il registro errori non conterrà alcun errore di *duplicazione*. Se le preferenze di Data.com sono impostate in modo da consentire i duplicati ma l'organizzazione utilizza anche regole di duplicazione per impedire la creazione di record duplicati, la regola di duplicazione determinerà se il record duplicato deve essere consentito o bloccato. I record bloccati dalla regola di duplicazione appariranno nel registro errori.
   - Se appaiono errori riguardanti le configurazioni personalizzate dell'organizzazione, quali i trigger, le regole di convalida o il flusso di lavoro, informare l'amministratore, in quanto potrebbe essere necessario correggere queste configurazioni.
   - Se l'organizzazione utilizza gli elenchi di selezione provincia e paese e vengono visualizzati degli errori relativi alle province o ai paesi disponibili, informare l'amministratore, che dovrà aggiungere all'elenco di selezione quella particolare provincia o quel particolare paese.
   - Per tutti gli altri errori, contattare l'amministratore, che potrebbe doversi rivolgere all'assistenza clienti Salesforce.
2. Dopo che l'amministratore ha risolto gli errori, provare nuovamente ad aggiungere i record di Data.com a Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere account da Data.com:
- "Crea" per gli account

Per aggiungere referenti da Data.com:
- "Crea" per i referenti

Per aggiungere referenti Data.com da un account
- "Lettura" per gli account E "Crea" per i referenti

Per aggiungere i referenti Data.com come lead
- "Crea" per i lead

VEDERE ANCHE:

Ricerca e aggiunta di account da Data.com

Ricerca e aggiunta di referenti da Data.com

## Record delle società D&B

Se l'organizzazione utilizza Data.com Premium Prospector o Data.com Premium Clean, i record di account e lead contengono il campo `Società D&B`, che si collega a un record Società D&B associato, che comprende oltre 70 ulteriori campi di Dun & Bradstreet (D&B). In questo modo l'organizzazione dispone di accesso integrato al database globale e affidabile D&B di informazioni societarie direttamente da Salesforce.

Dun & Bradstreet (D&B) è la principale fonte di informazioni commerciali dettagliate sulle aziende a livello mondiale, che da 170 anni consente alle società di "decidere con fiducia" (Decide with Confidence®). Il database globale di D&B contiene il maggior numero di schede di società al mondo ed è garantito da DUNSRight®, il processo di controllo della qualità proprietario di D&B che verifica che le informazioni sulle società siano complete e accurate.

Quando si aggiunge un account o un lead a Salesforce da Data.com, viene creato automaticamente un record Società D&B corrispondente collegato all'account o lead in questione tramite il campo `Società D&B`. Anche la pulitura di un account o lead, manualmente o mediante processi automatici, determina la creazione di un record Società D&B, se in Salesforce non ne è già presente uno. È sufficiente fare clic sul link nel campo `Società D&B` per aprire il record D&B corrispondente e visualizzare la vasta gamma di dati D&B, compreso il campo `Descrizione società` e sezioni come Dati principali e Dati sulle aziende. Se il record Società D&B è collegato a un account, l'elenco correlato Account della pagina rimanda al record account.

Ad esempio, se si aggiunge un record account per Starbucks da Data.com, quando si apre il relativo record il valore del campo `Società D&B` sarà `Starbucks Corporation`. Il valore è sottolineato per indicare che si tratta di un link. Fare clic sul link per aprire il record società D&B di Starbucks Corporation.

EDIZIONI

Disponibile in: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Per gli account o i lead che non sono stati aggiunti da Data.com (ad esempio quelli creati manualmente), se esiste un record Società D&B corrispondente, questo viene aggiunto a Salesforce e collegato al record account o lead la prima volta che quel record viene pulito.

Se la propria società utilizza anche Data.com Premium Clean, è possibile utilizzare processi automatici per aggiornare i record Società D&B.

I record Società D&B collegati a record account non vengono puliti insieme ai record account collegati, ma gli utenti possono aggiornarli manualmente per ottenere i dati più recenti da D&B.

VEDERE ANCHE:

- Pulitura Data.com
- Ricerca e aggiunta di account da Data.com
- Pulitura manuale di record con Pulitura Data.com

## Campi società D&B

Le organizzazioni che hanno acquistato Data.com Premium Prospector o Data.com Premium Clean possono accedere alla serie completa di dati Dun & Bradstreet (D&B), composta da oltre 70 campi, inclusi i NAICS code, i codici SIC e le descrizioni. Queste informazioni sono disponibili nei campi dei record Società D&B.

Quando si aggiunge un account o un lead a Salesforce da Data.com, viene creato automaticamente un record Società D&B corrispondente collegato all'account o lead in questione tramite il campo `Società D&B`. Anche la pulitura di un account o lead, manualmente o mediante processi automatici, determina la creazione di un record Società D&B, se in Salesforce non ne è già presente uno. È sufficiente fare clic sul link nel campo `Società D&B` per aprire il record D&B corrispondente e visualizzare la vasta gamma di dati D&B, compreso il campo `Descrizione società` e sezioni come Dati principali e Dati sulle aziende. Se il record Società D&B è collegato a un account, l'elenco correlato Account della pagina rimanda al record account.

Questo argomento descrive i campi che saranno visualizzati nei record delle società D&B.

**Nota:** Alcune etichette di campo D&B sono diverse dalle etichette di campo oggetto alle quali sono mappate. Ad esempio, il campo `Sito account` sui record account è mappato al campo `Tipo di sede` nel record società D&B collegato. Per un elenco delle mappature predefinite, vedere Mappature dei campi D&B predefinite tra Data.com e Salesforce. a pagina 148

EDIZIONI

Disponibile in: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

| Campo | Descrizione |
|---|---|
| `Annual Sales Volume` | Il reddito totale annuo generato dalle vendite nella valuta locale. D&B tiene traccia del reddito per le società per azioni, per le Global Ultimates (capogruppo assolute globali), per le Domestic Ultimates (capogruppo assolute nazionali) e per alcune sedi centrali. D&B non fornisce questi dati per le sedi delle filiali. |
| `Annual Sales Volume Indicator` | L'affidabilità dell'importo del campo Annual Sales Volume. I valori disponibili sono *`Actual number`*, *`Low`*, *`Estimated (for all records)`*, *`Modeled (for non-US records)`*. Un valore vuoto indica che il dato non è disponibile. |
| `Company Description` | Una breve descrizione della società, che può contenere informazioni sulla sua storia, i suoi prodotti e servizi e la sua influenza su un determinato settore. Questi dati sono forniti da Hoover's. |
| `Delinquency Risk` | La probabilità che una società paghi con un ritardo significativo rispetto alle condizioni concordate. Il livello di rischio si basa sul Commercial Credit Score standard, e va da un rischio basso a uno elevato. Noto anche come "marketing prescreen". I valori disponibili sono |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| | *High risk of delinquency*, *Low risk of delinquency* e *Moderate risk of delinquency*. D&B fornisce questi dati solo per le organizzazioni statunitensi e canadesi.<br>**Importante:** utilizzare queste informazioni solo per operazioni di marketing prescreen. |
| Domestic Ultimate Business Name | Il nome principale della Domestic Ultimate, ovvero della società controllata di livello più alto, specificata in base al paese, nella struttura aziendale di un'organizzazione. |
| Domestic Ultimate D-U-N-S Number | Il D-U-N-S Number della Domestic Ultimate, ovvero della società controllata di livello più alto, specificata in base al paese, nella struttura aziendale di un'organizzazione. |
| D-U-N-S Number | Il Data Universal Numbering System (D-U-N-S) number è un codice univoco a nove cifre assegnato a ogni sede aziendale nel database D&B che ha una gestione univoca, separata e distinta. I D-U-N-S number sono utilizzati da settori e organizzazioni di tutto il mondo come standard globale per l'identificazione e il tracciamento delle aziende. |
| Facsimile Number | Il numero di fax della società. |
| Fifth NAICS Code | NAICS code aggiuntivo utilizzato per classificare ulteriormente un'organizzazione in base al settore. Vedere Primary NAICS Code. |
| Fifth NAICS Description | Una breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al NAICS code corrispondente. Vedere Primary NAICS Description. |
| Fifth SIC8 Code* | SIC code aggiuntivo utilizzato per classificare ulteriormente un'organizzazione in base al settore. La dimensione massima è 8 caratteri. |
| Fifth SIC8 Description | Una breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al SIC code corrispondente. La dimensione massima è 80 caratteri. |
| Fifth SIC Code | SIC code aggiuntivo utilizzato per classificare ulteriormente un'organizzazione in base al settore. Vedere Primary SIC Code. |
| Fifth SIC Description | Una breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al SIC code corrispondente. Vedere Primary SIC Description. |
| Fifth Tradestyle | Un tradestyle aggiuntivo utilizzato dall'organizzazione. Vedere Primary Tradestyle. |
| FIPS MSA Code | I codici Federal Information Processing Standards (FIPS) e Metropolitan Statistical Area (MSA) identificano la sede dell'organizzazione. I codici MSA sono definiti dallo US Office of |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| | Management and Budget. D&B fornisce questi dati solo per le organizzazioni statunitensi. |
| `FIPS MSA Code Description` | Una breve descrizione del FIPS MSA code di un'organizzazione. D&B fornisce questi dati solo per le organizzazioni statunitensi. |
| `Fourth NAICS Code` | NAICS code aggiuntivo utilizzato per classificare ulteriormente un'organizzazione in base al settore. Vedere Primary NAICS Code. |
| `Fourth NAICS Description` | Una breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al NAICS code corrispondente. Vedere Primary NAICS Description. |
| `Fourth SIC8 Code`* | SIC code aggiuntivo utilizzato per classificare ulteriormente un'organizzazione in base al settore. La dimensione massima è 8 caratteri. |
| `Fourth SIC8 Description` | Una breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al SIC code corrispondente. La dimensione massima è 80 caratteri. |
| `Fourth SIC Code` | SIC code aggiuntivo utilizzato per classificare ulteriormente un'organizzazione in base al settore. Vedere Primary SIC Code. |
| `Fourth SIC Description` | Una breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al SIC code corrispondente. Vedere Primary SIC Description. |
| `Fourth Tradestyle` | Un tradestyle aggiuntivo utilizzato dall'organizzazione. Vedere Primary Tradestyle. |
| `Geocode Accuracy` | Il livello di precisione delle coordinate geografiche di una sede rispetto al suo indirizzo fisico. I valori disponibili sono *`Rooftop level`*, *`Street level`*, *`Block level`*, *`Census tract level`*, *`Mailing address level`*, *`ZIP code level`*, *`Geocode could not be assigned`*, *`Places the address in the correct city`*, *`Not matched`*, *`Not matched`*, *`Street intersection`*, *`PO BOX location`* e *`Non-US rooftop accuracy`*. |
| `Global Ultimate Business Name` | Il nome principale della Global Ultimate, ovvero la capogruppo assoluta nella struttura aziendale di un'organizzazione che può supervisionare filiali e società controllate. |
| `Global Ultimate D-U-N-S Number` | Il D-U-N-S Number della Global Ultimate, ovvero la capogruppo assoluta nella struttura aziendale di un'organizzazione che può supervisionare filiali e società controllate. |
| `Import/Export` | Specifica se un'azienda importa merci e servizi, esporta merci e servizi e/o funge da intermediaria per le merci. |
| `International Dialing Code` | Il codice da comporre per le telefonate internazionali. |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| `Latitude` | Le coordinate geografiche che specificano la posizione nord-sud di un punto sulla superficie terrestre. Utilizzato insieme alla longitudine per specificare un luogo preciso, che viene poi utilizzato per verificare la Geocode Accuracy. |
| `Legal Structure` | Identifica la struttura giuridica di un'organizzazione. I valori disponibili sono *`Cooperative`*, *`Nonprofit organization`*, *`Local government body`*, *`Partnership of unknown type`* e *`Foreign company`*. |
| `Local Currency Code` | La valuta in cui è espresso il volume di vendita della società. L'elenco completo dei valori è disponibile nella pagina Optimizer Resources gestita da D&B. |
| `Local Currency ISO Code` | Il codice utilizzato per rappresentare la valuta locale di una società. Questi dati sono forniti dall'International Organization for Standardization (ISO) e si basano sui suoi codici valuta di tre lettere. Ad esempio, USD è il codice ISO che indica il dollaro degli Stati Uniti. |
| `Location Ownership Indicator` | Indica se una società è proprietaria o locataria dell'edificio che occupa. |
| `Location Type` | Identifica lo stato organizzativo di una società. I valori disponibili sono *`Single location`*, *`Headquarters/Parent`* e *`Branch`*. |
| `Longitude` | Le coordinate geografiche che specificano la posizione est-ovest di un punto sulla superficie terrestre. Utilizzato insieme alla latitudine per specificare un luogo preciso, che viene poi utilizzato per verificare la Geocode Accuracy della società. |
| `Mailing Address` | L'indirizzo dove si fa recapitare la posta la società. Se questo indirizzo è uguale all'indirizzo principale, il campo è vuoto. |
| `Marketing Segmentation Cluster` | Ventidue profili distinti, che si escludono a vicenda, creati in seguito all'analisi cluster dei dati D&B per le organizzazioni statunitensi. I valori disponibili sono *`High-Tension Branches of Insurance/Utility Industries`*, *`Rapid-Growth Large Businesses`*, *`Labor-Intensive Giants`*, *`Spartans`*, *`Main Street USA`*. D&B fornisce questi dati solo per le organizzazioni statunitensi. |
| `Minority-Owned Indicator` | Indica se un'organizzazione è di proprietà o è controllata da un gruppo minoritario. D&B fornisce questi dati solo per le organizzazioni statunitensi. |
| `National Identification Number` | Il numero identificativo utilizzato in alcuni Paesi per la registrazione delle società e a fini fiscali. Questo campo non è valido per le organizzazioni statunitensi. |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| `National Identification System` | Identifica il tipo di numero identificativo nazionale utilizzato. L'elenco completo dei valori è disponibile nella pagina Optimizer Resources gestita da D&B. |
| `Number of Business Family Members` | Il numero totale di membri del gruppo a livello mondiale in un'organizzazione, compresa la Global Ultimate, le eventuali società controllate e filiali. |
| `Number of Employees—Global` | Il numero totale di dipendenti della Global Ultimate, ovvero la capogruppo assoluta nella struttura aziendale di un'organizzazione che può supervisionare filiali e società controllate. |
| `Number of Employees—Location` | Il numero di dipendenti in una sede specifica, ad esempio una filiale. |
| `Number of Employees—Location Indicator` | L'affidabilità del numero contenuto nel campo Number of Employees–Location. I valori disponibili sono *`Actual number`*, *`Low`*, *`Estimated (for all records)`*, *`Modeled (for non-US records)`*. Un valore vuoto indica che il dato non è disponibile. |
| `Number of Employees—Total` | Il numero totale di dipendenti della società, comprese tutte le filiali e le società controllate. Questo dato è disponibile solo per i record con un valore *`Headquarter/Parent`* nel campo `Location Type`. |
| `Number of Employees—Total Indicator` | L'affidabilità del numero contenuto nel campo Number of Employees–Total. I valori disponibili sono *`Actual number`*, *`Low`*, *`Estimated (for all records)`*, *`Modeled (for non-US records)`*. Un valore vuoto indica che il dato non è disponibile. |
| `Out of Business Indicator` | Indica se la società all'indirizzo specificato ha interrotto l'attività. |
| `Ownership Type Indicator` | Indica se la società è di proprietà pubblica o privata. Le controllate di una società per azioni avranno valore *`Private`* a meno che non siano quotate in borsa autonomamente. |
| `Parent Company Business Name` | Il nome principale della società controllante o della sede centrale della società. |
| `Parent Company D-U-N-S Number` | Il D-U-N-S Number della società controllante o sede centrale. |
| `Primary Address` | L'indirizzo dove è ubicata fisicamente la società. Questo campo è denominato `Billing Address` nei record account. |
| `Primary Business Name` | Il nome principale o ragione sociale di una società. |
| `Primary NAICS Code` | Il North American Industry Classification System (NAICS) code a sei cifre è lo standard utilizzato da aziende ed enti statali per classificare le aziende in base all'attività economica, allo scopo di raccogliere, analizzare e pubblicare dati statistici relativi all'economia aziendale |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| | statunitense. L'elenco completo dei valori è disponibile nella pagina Optimizer Resources gestita da D&B. |
| `Primary NAICS Description` | Una breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al suo NAICS code. |
| `Primary SIC Code` | Il SIC (Standard Industrial Classification) code di quattro cifre è utilizzato per classificare le aziende in base al settore. L'elenco completo dei valori è disponibile nella pagina Optimizer Resources gestita da D&B. |
| `Primary SIC Description` | Una breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al suo SIC code. |
| `Primary Tradestyle` | Nome, diverso dalla ragione sociale, che un'organizzazione può utilizzare per svolgere la propria attività. Simile a "Operante come" o "DBA" (Doing Business as). |
| `Prior Year Employees` | Numero totale di dipendenti per l'anno precedente. |
| `Prior Year Revenue` | Il reddito annuale per l'anno precedente. |
| `Second SIC8 Code`* | SIC code aggiuntivo utilizzato per classificare ulteriormente un'organizzazione in base al settore. La dimensione massima è 8 caratteri. |
| `Second SIC8 Code Description` | Una breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al SIC code corrispondente. La dimensione massima è 80 caratteri. |
| `Second NAICS Code` | NAICS code aggiuntivo utilizzato per classificare ulteriormente un'organizzazione in base al settore. Vedere Primary NAICS Code. |
| `Second NAICS Description` | Una breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al NAICS code corrispondente. Vedere Primary NAICS Description. |
| `Second SIC Code` | SIC code aggiuntivo utilizzato per classificare ulteriormente un'organizzazione in base al settore. Vedere Primary SIC Code. |
| `Second SIC Description` | Una breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al SIC code corrispondente. Vedere Primary SIC Description. |
| `Second Tradestyle` | Un tradestyle aggiuntivo utilizzato dall'organizzazione. Vedere Primary Tradestyle. |
| `Sixth NAICS Code` | NAICS code aggiuntivo utilizzato per classificare ulteriormente un'organizzazione in base al settore. Vedere Primary NAICS Code. |
| `Sixth NAICS Description` | Una breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al NAICS code corrispondente. Vedere Primary NAICS Description. |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| Sixth SIC8 Code* | SIC code aggiuntivo utilizzato per classificare ulteriormente un'organizzazione in base al settore. La dimensione massima è 8 caratteri. |
| Sixth SIC8 Description | Una breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al SIC code corrispondente. La dimensione massima è 80 caratteri. |
| Sixth SIC Code | SIC code aggiuntivo utilizzato per classificare ulteriormente un'organizzazione in base al settore. Vedere Primary SIC Code. |
| Sixth SIC Description | Una breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al SIC code corrispondente. Vedere Primary SIC Description. |
| Small Business Indicator | Indica se la società è da definirsi "small business" (piccola impresa) secondo quanto disposto dalla Small Business Administration del Governo degli Stati Uniti. D&B fornisce questi dati solo per le organizzazioni statunitensi. |
| Stock Exchange | La borsa corrispondente al simbolo ticker di una società. Ad esempio: NASDAQ o NYSE. |
| Subsidiary Indicator | Indica se più del 50% di una società è di proprietà di un'altra organizzazione. |
| Telephone Number | Il numero di telefono principale di una società. |
| Third NAICS Code | NAICS code aggiuntivo utilizzato per classificare ulteriormente un'organizzazione in base al settore. Vedere Primary NAICS Code. |
| Third NAICS Description | Una breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al NAICS code corrispondente. Vedere Primary NAICS Description. |
| Third SIC8 Code* | SIC code aggiuntivo utilizzato per classificare ulteriormente un'organizzazione in base al settore. La dimensione massima è 8 caratteri. |
| Third SIC8 Description | Una breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al SIC code corrispondente. La dimensione massima è 80 caratteri. |
| Third SIC Code | SIC code aggiuntivo utilizzato per classificare ulteriormente un'organizzazione in base al settore. Vedere Primary SIC Code. |
| Third SIC Description | Una breve descrizione della linea di business di un'organizzazione, in base al SIC code corrispondente. Vedere Primary SIC Description. |
| Third Tradestyle | Un tradestyle aggiuntivo utilizzato dall'organizzazione. Vedere Primary Tradestyle. |
| Ticker Symbol | Abbreviazione utilizzata per identificare le azioni contrattate pubblicamente di una particolare borsa. Noto anche come simbolo di borsa dell'azienda. |

| Campo | Descrizione |
|---|---|
| URL | L'indirizzo del sito Web principale di un'organizzazione. |
| US Tax ID Number | Il numero identificativo della società utilizzato dall'Internal Revenue Service (IRS) nell'amministrazione della normativa fiscale. Altrimenti detto Federal Taxpayer Identification Number. D&B fornisce questi dati solo per le organizzazioni statunitensi. |
| Woman-Owned Indicator | Indica se più del 50% di una società è di proprietà o è controllato da una donna. D&B fornisce questi dati solo per le organizzazioni statunitensi. |
| Year Started | L'anno di costituzione della società o l'anno in cui la proprietà o la gestione della società è passata nelle mani di chi la controlla attualmente. Se l'anno di costituzione della società o l'anno in cui è passata la proprietà della società non sono disponibili, verrà usato l'anno in cui è stato creato il record D&B. D&B non fornisce questi dati per le sedi delle filiali. |

*Disponibile solo con una licenza Data.com Premium Prospector

VEDERE ANCHE:

Record delle società D&B

Ricerca e aggiunta di account da Data.com

## Mappature predefinite dei campi D&B Data.com a Salesforce

Se si utilizza Data.com Premium Prospector o Data.com Premium Clean, si dispone dell'accesso ai record società D&B, che comprendono oltre 70 campi di Dun & Bradstreet (D&B). Diversi campi D&B sono inoltre disponibili nei record di account, referenti e lead, ma con nomi diversi.

Questo argomento tratta le mappature predefinite tra i campi Dunn & Bradstreet di Data.com e i campi di account, referenti e lead di Salesforce.

Gli amministratori di sistema possono impostare mappature personalizzate dei campi.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

### Account

| Campo D&B | Campo account |
|---|---|
| Reddito annuale* (in dollari USA) | Reddito annuale |
| Company Description | Descrizione |
| D-U-N-S Number | D-U-N-S Number |
| Facsimile Number | Fax |
| Tipo di sede | Sito account |
| Indirizzo postale | Indirizzo spedizione |

| Campo D&B | Campo account |
|---|---|
| Numero di dipendenti - Totale | Dipendenti |
| Ownership Type Indicator | Proprietà |
| Primary Address | Indirizzo di fatturazione |
| Primary Business Name | Nome account |
| Primary NAICS Code | NAICS Code |
| Primary NAICS Description | Descrizione NAICS |
| Primary SIC Code | Codice SIC |
| Primary SIC Description | Descrizione SIC |
| Primary Tradestyle | Tradestyle |
| Telephone Number | Telefono |
| Simbolo ticker | Simbolo ticker |
| URL | Sito Web |
| Anno di costituzione | Anno di costituzione |

Suggerimento: Non tutti i campi D&B vengono mappati per impostazione predefinita alla pagina Account. Per mappare più campi Data.com ai campi Account, vedere Personalizzazione delle mappature dei campi Data.com a Salesforce e cercare i nuovi campi da mappare nelle note di rilascio più recenti.

### Referenti

| Campo D&B | Campo referente |
|---|---|
| Primary Address | Indirizzo postale |
| Primary Business Name | Nome account |

### Lead

| Campo D&B | Campo lead |
|---|---|
| Reddito annuale* (in dollari USA) | Reddito annuale |
| Company Description | Descrizione |
| D-U-N-S Number | Company D-U-N-S Number |
| Numero di dipendenti - Totale | N. di dipendenti |
| Primary Address | Indirizzo |
| Primary Business Name | Società |

* I campi D&B che determinano il reddito annuale non sono accessibili sui record Società D&B. Vengono utilizzati solo per popolare il campo `Reddito annuale` per account e lead.

VEDERE ANCHE:

- Come viene determinato il settore per i record in Data.com?

## Domande frequenti sull'uso di Data.com

Di seguito sono riportate le risposte ad alcune domande poste di frequente dagli utenti di Data.com.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

IN QUESTA SEZIONE:

- Come si visualizzano informazioni complete e pertinenti sui risultati della ricerca Data.com?
- Che tipo di utente Data.com sono?
- Come posso migliorare i risultati della ricerca Data.com?
- Perché vedo delle società che non ho cercato nei risultati delle ricerche in Data.com?
- Qual è il limite di record Data.com che posso aggiungere a Salesforce?
- Durante l'aggiunta di record CRM da Data.com, come posso sapere quali valori di campo hanno dati Data.com?
- Che cosa indica il valore del campo Sito account in un record account?
- Perché il campo Ownership ha valore Private anche se una società è notoriamente pubblica?
- Esiste una discrepanza fra i numeri indicati dai campi Employees e Contacts di un record account. Come mai?
- Uso Data.com e vedo un valore vuoto o uno zero (0) nei campi Dipendenti e Reddito. Come mai?
- Perché alcuni lead contengono un valore vuoto o uno zero (0) nei campi Reddito annuale e Numero di dipendenti dopo che ho utilizzato la funzione di completamento automatico di Pulitura Data.com?
- Quando utilizzo il filtro Dipendenti o Reddito per circoscrivere i risultati della ricerca di account o referenti, ottengo molti meno risultati del previsto. Come mai?
- Perché alcuni record account e società D&B hanno D-U-N-S Number identici?
- Che differenza c'è fra i campi Sito account e Tipo di sede?
- Perché viene visualizzato il messaggio Si dispone di accesso limitato ai dati e pertanto non è possibile pulire completamente questo record?
- Perché appare il messaggio Impossibile pulire questo record perché si dispone di accesso limitato ai dati impostato dall'amministratore?

VEDERE ANCHE:

- Ricerche di Data.com

### Come si visualizzano informazioni complete e pertinenti sui risultati della ricerca Data.com?

Il numero dei dettagli disponibili per risultati di ricerca che superano le dieci pagine è stato ridotto, al fine di assicurare la protezione dei dati.

Per visualizzare informazioni complete e pertinenti sugli account nei risultati di ricerca:

- Limitare la ricerca utilizzando i filtri sul lato sinistro della pagina. Eliminare i risultati che non sono direttamente attinenti alla propria ricerca consente di avere un numero inferiore di risultati più mirati. Ad esempio, la selezione degli account di livello dirigenziale nella divisione vendite di una società riduce il numero di pagine da 50 a 4, elencando solo gli account che si stanno effettivamente cercando.
- Ordinare i risultati della ricerca in modo che l'obiettivo della stessa venga visualizzato nelle prime pagine. Ad esempio, ordinare la colonna Aggiornati consente di visualizzare per primi gli account aggiornati più di recente.

Dopo che sono stati identificati gli account che si stanno cercando, acquistarli aggiungendoli o esportandoli in Salesforce da Data.com. Verranno visualizzati i dettagli completi relativi agli account e ai referenti acquistati e aggiunti all'organizzazione.

## Che tipo di utente Data.com sono?

È facile scoprirlo. Dalle impostazioni personali, digitare *Dettagli utente avanzati* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Dettagli utente avanzati**. Se non si ottiene alcun risultato, Immettere *Informazioni personali* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Informazioni personali**.Il campo Tipo di utente Data.com identifica l'utente come utente Data.com o utente Data.com List. Se il campo è vuoto, non si dispone di una licenza utente Data.com.

Per visualizzare rapidamente una definizione del proprio tipo di utente Data.com, fare clic sull'icona delle informazioni ( i ) accanto al campo.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sull'uso di Data.com

## Come posso migliorare i risultati della ricerca Data.com?

È semplice; utilizzare i modificatori di ricerca. Per visualizzare gli esempi, fare clic sull'icona delle informazioni ( i ) sopra ogni campo di ricerca Data.com. È utile anche salvare le ricerche che si utilizzano di frequente.

VEDERE ANCHE:

Ricerche di Data.com

## Perché vedo delle società che non ho cercato nei risultati delle ricerche in Data.com?

Per le ricerche di account, i risultati di Data.com ottenuti si basano sul nome della società, sul sito Web della società controllante e delle eventuali filiali e controllate della società controllante; per questo motivo, tra i risultati possono comparire società che non sono state cercate. Ad esempio, se per trovare Sun Microsystems si inserisce *Sun Microsystems* o *sun.com* nel campo Sito Web o società, tra i risultati figurerà anche Oracle Corporation, in quanto Oracle è la società controllante di Sun Microsystems.

VEDERE ANCHE:

Ricerche di Data.com

Domande frequenti sull'uso di Data.com

## Qual è il limite di record Data.com che posso aggiungere a Salesforce?

Da Imposta, immettere *Utenti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Utenti Prospector**. Nella sezione Utenti Data.com, individuare il proprio nome e vedere qual è il limite mensile e quanto record sono già stati aggiunti o esportati durante il

mese. L'amministratore imposta la soglia mensile, che scade alla fine di ogni mese, indipendentemente dal fatto che si sia raggiunto il limite o meno.

Per gli utenti Data.com List, il nome appare anche nella sezione Utente Data.com List della pagina. Una volta utilizzati i record che possono essere aggiunti in un mese, si condividono i record aggiunti da un gruppo con altri utenti List dell'organizzazione. Il gruppo dell'organizzazione ha un limite: pertanto, se un Utente Data.com List raggiunge il limite, gli altri Utenti Data.com List non possono più aggiungere record. I gruppi List scadono un anno dopo l'acquisto.

Se l'aggiunta di un insieme di record provoca il superamento del limite, un messaggio segnalerà il numero di record che è ancora possibile aggiungere. Se è comunque necessario aggiungere altri record, rivolgersi all'amministratore.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sull'uso di Data.com

## Durante l'aggiunta di record CRM da Data.com, come posso sapere quali valori di campo hanno dati Data.com?

Consultare gli argomenti della guida che definiscono i campi su quei record. Tutti i campi abilitati per i dati Data.com sono identificati.

- Campi account
- Campi referente
- Campi lead

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sull'uso di Data.com

## Che cosa indica il valore del campo `Sito account` in un record account?

`Headquarters/Parent` indica che una società è un'entità giuridica con altre sedi.

`Single location` indica che una società è una sede centrale senza altre sedi, e che può essere un'entità giuridica a sé stante.

`Branch` indica che una società non è un'entità a sé stante, ma una filiale che fa capo a una sede centrale o a una società controllante.

VEDERE ANCHE:

Che differenza c'è fra i campi Sito account e Tipo di sede?

Domande frequenti sull'uso di Data.com

## Perché il campo `Ownership` ha valore `Private` anche se una società è notoriamente pubblica?

Dun & Bradstreet (D&B), la società che fornisce questi dati, tiene traccia delle informazioni relative alla proprietà solo per le sedi centrali o le società controllanti. Se la sede centrale o la società controllante di una società per azioni ha delle società controllate, ad esempio filiali, queste saranno contraddistinte dal valore `Private` a meno che non siano quotate in borsa autonomamente. Il valore sarà `Private` anche se il tipo di proprietà è sconosciuto.

VEDERE ANCHE:

Che cosa indica il valore del campo Sito account in un record account?

Domande frequenti sull'uso di Data.com

### Esiste una discrepanza fra i numeri indicati dai campi **`Employees`** e **`Contacts`** di un record account. Come mai?

Le ragioni possono essere diverse.

- Il numero di dipendenti è disponibile solo per i record con un valore `Headquarter/Parent` nel campo `Account Site`. Questo significa che una filiale può avere un valore di zero nel campo `Employees` pur avendo numerosi referenti.
- Il campo `Employees` nei record account mostra il numero totale di dipendenti di una società, comprese tutte le filiali e le società controllate. Il numero dei referenti, invece, si riferisce solo ai referenti presenti in quella sede specifica. Pertanto, una sede centrale con 5.000 dipendenti in tutte le sue varie sedi potrebbe avere solo 3.000 referenti presso la sede centrale propriamente detta.
- Il totale dei *Dipendenti* è derivato da Dun & Bradstreet (D&B) e generalmente *non* comprende i dipendenti a contratto. Il totale dei *Referenti* e i dati correlati provengono dalla comunità Data.com e spesso *comprendono* i dipendenti a contratto, purché dispongano di un indirizzo email valido presso la società.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sull'uso di Data.com

### Uso Data.com e vedo un valore vuoto o uno zero (0) nei campi Dipendenti e Reddito. Come mai?

Dun & Bradstreet (D&B) raccoglie dati sul reddito solo per le sedi centrali e le sedi uniche; quindi, per i record associati alle filiali non sarà indicato alcun valore nel campo `Reddito annuale` dei record account e lead o nel campo `Volume di vendite annuale` dei record Società D&B.

Analogamente, D&B non dispone sempre di dati verificati relativi al numero di dipendenti delle filiali e delle sedi uniche, e quindi il campo `Numero di dipendenti` dei record lead, il campo `Dipendente` dei record account o il campo `Numero di dipendenti – Totale` dei record Società D&B potrebbe non contenere alcun valore.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sull'uso di Data.com

### Perché alcuni lead contengono un valore vuoto o uno zero (0) nei campi **`Reddito annuale`** e **`Numero di dipendenti`** dopo che ho utilizzato la funzione di completamento automatico di Pulitura Data.com?

Pulitura Data.com ha migliorato la ricerca di corrispondenze basata sulle sedi e, di conseguenza, i referenti vengono ora associati alla loro sede effettiva anziché alla sede centrale dell'organizzazione. Poiché Dun & Bradstreet (D&B) raccoglie dati sul reddito solo per le sedi centrali, i lead associati a una filiale o a una sede unica non conterranno alcun valore nel campo `Reddito annuale`. Analogamente, D&B non dispone sempre di dati verificati relativi al numero di dipendenti delle filiali e delle sedi uniche, e quindi il campo `Numero di dipendenti` dei record lead potrebbe non contenere alcun valore.

Se si desidera mappare i dati su reddito e dipendenti ai record delle filiali o delle sedi uniche anziché a quelli della sede centrale, rivolgersi all'amministratore di Salesforce.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sull'uso di Data.com

### Quando utilizzo il filtro Dipendenti o Reddito per circoscrivere i risultati della ricerca di account o referenti, ottengo molti meno risultati del previsto. Come mai?

Dun & Bradstreet (D&B) non raccoglie dati sul reddito per le filiali e non dispone sempre di dati verificati relativi al numero di dipendenti delle filiali o delle sedi uniche. Pertanto, se si inserisce *1* come intervallo minimo nel filtro Reddito, i risultati della ricerca escluderanno

tutti i record con valore di reddito pari a zero (0). Analogamente, se si inserisce *0* come intervallo minimo nel filtro Reddito, i risultati della ricerca escluderanno tutti i record con valore di reddito vuoto. Il filtro Dipendenti funziona nello stesso modo.

Se si desidera che tutti i record con valore vuoto o zero (0) per Reddito o Dipendenti siano inclusi nei risultati della ricerca filtrati, lasciare vuoto il campo `Min`.

VEDERE ANCHE:

- Che cosa indica il valore del campo Sito account in un record account?
- Campi e filtri di ricerca referenti Data.com
- Domande frequenti sull'uso di Data.com

## Perché alcuni record account e società D&B hanno D-U-N-S Number identici?

Se una società opera in un solo Paese, la Global Ultimate (capogruppo assoluta dell'organizzazione) e la Domestic Ultimate (capogruppo assoluta dell'organizzazione a livello nazionale) sono la medesima entità, e quindi i valori nei rispettivi campi `D-U-N-S Number` sono uguali. Per le definizioni di tutti i campi D&B, vedere Campi società D&B.

VEDERE ANCHE:

- Domande frequenti sull'uso di Data.com

## Che differenza c'è fra i campi `Sito account` e `Tipo di sede`?

`Account Site` è il campo presente nei record account e nella scheda account Data.com. `Location Type` è il campo presente nei record società D&B (i record società D&B sono disponibili per le organizzazioni che hanno acquistato Data.com Premium Prospector). Entrambi i campi contengono gli stessi valori: `Single location`, `Headquarters/Parent` e `Branch`.

VEDERE ANCHE:

- Domande frequenti sull'uso di Data.com
- Record delle società D&B

## Perché viene visualizzato il messaggio `Si dispone di accesso limitato ai dati e pertanto non è possibile pulire completamente questo record`?

Se non è possibile modificare uno o più campi su un record account, referente o lead, verrà visualizzato questo messaggio quando si utilizza Pulitura Data.com per pulire manualmente il record. Sarà ancora possibile pulire i campi che possono essere modificati.

Chiedere all'amministratore di verificare che sia possibile aggiornare i campi Salesforce interessanti durante la pulitura dei record, inclusi i campi D&B. Il modo in cui l'amministratore effettua questa operazione dipende dalla versione di Salesforce utilizzata nella propria società.

- Per le versioni Contact Manager Edition, Group Edition e Professional Edition, verificare che i campi si trovino sul layout di pagina appropriato.
- Nelle versioni Enterprise Edition, Performance Edition e Unlimited Edition, verificare che la protezione a livello di campo per i campi interessati sia impostata su `Visibile`.

VEDERE ANCHE:

- Quali campi di Salesforce sono influenzati da Pulitura Data.com?
- Domande frequenti sull'uso di Data.com

### Perché appare il messaggio **`Impossibile pulire questo record perché si dispone di accesso limitato ai dati impostato dall'amministratore`**?

Se non si dispone di accesso appropriato all'oggetto `Società D&B`, questo messaggio apparirà quando si utilizza Pulitura Data.com per pulire manualmente un account.

Rivolgersi all'amministratore per accertarsi di disporre di accesso in lettura all'oggetto `Società D&B`.

## Mantenere aggiornati i record CRM di Salesforce con Pulitura Data.com

Sfruttare utili informazioni sulle società in D&B e tra milioni di referenti trovati in crowdsourcing per assicurarsi che i record Salesforce siano aggiornati e completi. È possibile pulire manualmente i record dalla pagina dei dettagli del record o da una visualizzazione elenco oppure utilizzare Pulitura Data.com per eseguire processi automatici di revisione e aggiornamento di tutti gli account, i referenti e i lead.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

IN QUESTA SEZIONE:

Pulitura manuale di record con Pulitura Data.com

Utilizzare Pulitura Data.com per aggiornare manualmente i record di account, referenti e lead. La pulitura manuale consente agli utenti di confrontare un unico record Salesforce affiancato al record Data.com corrispondente e aggiornare il record Salesforce un campo alla volta.

Pulitura di un elenco di record Salesforce con Pulitura Data.com

Con Pulitura Data.com è possibile selezionare record di account, referenti e lead da un elenco e pulirli tutti contemporaneamente. Per pulire i record di un elenco è necessaria una licenza di Pulitura Data.com.

Aggiornamento dei record Società D&B

Se l'organizzazione non utilizza i processi di Pulitura Data.com per aggiornare i record Società D&B, è possibile aggiornare manualmente i record per ottenere i dati D&B più recenti. I record Società D&B sono disponibili nelle organizzazioni che utilizzano Data.com Premium Prospector o Data.com Premium Clean.

Quali campi di Salesforce sono influenzati da Pulitura Data.com?

Stati di Pulitura Data.com

Se si utilizza Data.com Prospector o Pulitura Data.com, i record di account, referenti e lead in Salesforce hanno un campo `Stato pulitura` che indica lo stato di pulitura del record rispetto a Data.com.

Che informazioni fornisce lo stato di Pulitura Data.com su un record?

Il campo `Stato pulitura` di un record account, referente e lead indica in che modo i dati del record vengono confrontati con i dati di Data.com. Se si fa clic sull'icona accanto allo stato si visualizzano ulteriori dettagli sullo stato, oltre ad opzioni per aggiornare lo stato. A seconda dello stato, è anche possibile pulire alcuni record direttamente dal campo `Stato pulitura`.

Informazioni sulla pulitura dei record con Pulitura Data.com

Quando si pulisce un record, si confrontano i dati di Salesforce con le informazioni in Data.com. Vi sono diversi importanti concetti da capire in merito a questo processo, ad esempio come selezionare i record corrispondenti e come contrassegnare i record Data.com come errati.

Aggiunta manuale di informazioni a un singolo account, referente o lead

Se è necessario provare se le regole di pulitura Data.com funzionano, è possibile aggiungere manualmente le informazioni a un singolo record Salesforce.

## Pulitura manuale di record con Pulitura Data.com

Utilizzare Pulitura Data.com per aggiornare manualmente i record di account, referenti e lead. La pulitura manuale consente agli utenti di confrontare un unico record Salesforce affiancato al record Data.com corrispondente e aggiornare il record Salesforce un campo alla volta.

Con Pulitura Data.com è possibile pulire i record in diversi modi. Gli utenti possono pulire i singoli record manualmente o pulire gruppi di record da una visualizzazione elenco. L'organizzazione può inoltre pulire batch di record utilizzando i processi di Pulitura automatici. La pulitura manuale funziona per *tutti* i record di account, referenti e lead cui si ha accesso in Salesforce e non solo per quelli precedentemente aggiunti da Data.com. La pulitura manuale è disponibile alle organizzazioni che hanno acquistato Pulitura Data.com e a tutti gli utenti Salesforce dotati di licenza Data.com Prospector.

Nota: Se si puliscono i record account con Data.com Prospector o Pulitura Data.com, Data.com converte le valute diverse dal dollaro USA in USD ogni mese, il che può determinare la variazione dei valori nel campo `Reddito annuale`. Per le organizzazioni che utilizzano valute diverse dal dollaro USA, il campo `Reddito annuale` viene ignorato quando si determina lo stato di pulitura di un record (in questo modo il valore del campo `Stato pulitura` non cambia). Viene inoltre rimosso il valore del campo `Reddito annuale` nei record account e nella pagina di confronto di pulitura.

1. Aprire il record e controllare il relativo campo `Stato pulitura`. È possibile pulire il record manualmente anche se il suo stato è `Sincronizzato`. Se l'organizzazione utilizza il servizio di individuazione delle corrispondenze D&B DUNSRight, può essere possibile fare corrispondere il record a un record diverso di Data.com.

   Suggerimento: Dal campo `Stato pulitura` si possono ricavare anche altre informazioni sullo stato (ad esempio i campi con dati diversi in Data.com) prima di procedere alla pulitura del record. È sufficiente fare clic sull'icona di stato ( ) per visualizzare un popup con le istruzioni per la pulitura.

2. Fare clic su **Pulitura** per aprire la pagina di confronto e confrontare il record di Salesforce con quello di Data.com.
3. Confrontare i due record affiancati. Si noterà un segno di spunta accanto a tutti i valori dei campi Data.com corrispondenti a quelli del record di Salesforce.
4. Selezionare la casella di controllo accanto a tutti i valori di Data.com da accettare.
5. Se si utilizza il servizio di individuazione delle corrispondenze DUNSRight e si desidera cercare una corrispondenza diversa da Data.com, fare clic su **Corrispondenza errata?**
6. Dopo avere controllato che il record sia corretto, fare clic su **Salva** anche se non si accettano dati da Data.com.
   Il campo `Stato pulitura` indica lo stato corrente del record e l'indicazione oraria viene aggiornata a seconda dell'operazione eseguita dall'utente.

   Nota: Se si fa clic su **Annulla**, i dati del record di Salesforce non vengono aggiornati, ma se Data.com trova una corrispondenza migliore per il record i valori dei suoi campi `Stato pulitura` e `Chiave Data.com` possono cambiare. Questi due campi riflettono sempre la migliore corrispondenza di Data.com rilevata nel processo di pulitura più recente, a prescindere dal metodo utilizzato per pulire il record.

   Se l'organizzazione utilizza Data.com Premium Clean o Data.com Premium Prospector ed è stato pulito manualmente un record account o lead a cui non è ancora collegato un record Società D&B, Salesforce crea un record Società D&B (se disponibile) e lo collega

**EDIZIONI**

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

**AUTORIZZAZIONI UTENTE**

Per pulire i record degli account:
- "Modifica" per gli account

Per pulire i record dei referenti:
- "Modifica" per i referenti

Per pulire i record dei lead:
- "Modifica" per i lead

al record account o lead quando si fa clic su **Salva**. Alla successiva apertura della pagina di confronto, il record collegato sarà identificato dal relativo D-U-N-S Number nel campo `Record collegato Società D&B`.

VEDERE ANCHE:

- Confronto immediato fra dati Salesforce e Data.com
- Stati di Pulitura Data.com
- Aggiornamento dei record Società D&B
- Quali campi di Salesforce sono influenzati da Pulitura Data.com?

## Pulitura di un elenco di record Salesforce con Pulitura Data.com

| AUTORIZZAZIONI UTENTE | |
|---|---|
| Per pulire i record degli account: | "Modifica" per gli account |
| Per pulire i record dei referenti: | "Modifica" per i referenti |
| Per pulire i record dei lead: | "Modifica" per i lead |
| Per creare visualizzazioni elenco personalizzate: | "Lettura" per il tipo di record incluso nell'elenco |
| Per creare, modificare ed eliminare visualizzazioni di elenchi pubblici: | "Gestisci visualizzazioni elenchi pubblici" |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Con Pulitura Data.com è possibile selezionare record di account, referenti e lead da un elenco e pulirli tutti contemporaneamente. Per pulire i record di un elenco è necessaria una licenza di Pulitura Data.com.

Con Pulitura Data.com è possibile pulire i record in diversi modi. Gli utenti possono pulire i singoli record manualmente o pulire gruppi di record da una visualizzazione elenco. L'organizzazione può inoltre pulire batch di record utilizzando i processi di Pulitura automatici.

La pulitura da un elenco funziona per tutti i record di account, referenti e lead cui si ha accesso in Salesforce e non solo per quelli precedentemente aggiunti da Data.com. Quando si fa clic sulla scheda Account, Referenti o Lead, è possibile selezionare una visualizzazione per vedere l'elenco dei record che è possibile visualizzare. L'insieme dei risultati visualizzati è denominato *visualizzazione elenco*. Dalla visualizzazione elenco, è sufficiente selezionare i record che si desidera pulire e Pulitura Data.com effettuerà l'operazione.

Nota: Se si stanno pulendo i record di una visualizzazione elenco standard, assicurarsi che l'amministratore del sistema abbia aggiunto il campo `Stato pulitura` alla visualizzazione. Se si stanno pulendo i record di una visualizzazione elenco personalizzata creata dall'utente, l'utente stesso dovrà aggiungere il campo `Stato pulitura`. Se si utilizza Data.com Social Key con Account e referenti sociali, l'utente o l'amministratore possono inoltre aggiungere i campi relativi ai social network pertinenti (LinkedIn, Twitter o Facebook) alle visualizzazioni elenco referenti.

1. Fare clic sulla scheda (Account, Referenti o Lead) per l'oggetto di cui si desidera pulire i record dal proprio elenco.
2. Selezionare una visualizzazione dall'elenco a discesa e fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare dall'elenco i record da pulire e fare clic su **Pulitura**.
4. Scegliere una delle seguenti opzioni di Pulitura.
   - `Aggiorna stato pulitura` aggiorna il campo `Stato pulitura` di ogni record. Se si utilizza Social Key, al record verranno aggiunti i puntatori sociali, se disponibili.

- `Aggiorna stato pulitura e compila i campi vuoti` aggiorna il campo `Stato pulitura` di ogni record e compila i campi vuoti con i dati Data.com. Se si utilizza Social Key, al record verranno aggiunti i puntatori sociali, se disponibili.

5. Fare clic su **Aggiorna**.
   Viene visualizzato un messaggio di conferma con il numero dei record di cui si è trovata corrispondenza, il numero dei record aggiornati e gli eventuali errori riscontrati. Se l'organizzazione utilizza Social Key con referenti e lead, l'utente verrà anche informato se è stato possibile aggiungere i puntatori sociali.
6. Rivedere le modifiche apportate ai record.
   Se è stata selezionata l'opzione di aggiornare solo il campo `Stato pulitura` e vi sono ora record con uno stato di pulitura `Diverso`, è possibile pulire manualmente ogni record dalla rispettiva pagina dei dettagli.

VEDERE ANCHE:

Stati di Pulitura Data.com

Quali campi di Salesforce sono influenzati da Pulitura Data.com?

## Aggiornamento dei record Società D&B

Se l'organizzazione non utilizza i processi di Pulitura Data.com per aggiornare i record Società D&B, è possibile aggiornare manualmente i record per ottenere i dati D&B più recenti. I record Società D&B sono disponibili nelle organizzazioni che utilizzano Data.com Premium Prospector o Data.com Premium Clean.

1. Aprire il record Società D&B che si desidera aggiornare. L'operazione può essere eseguita dal link nel campo `Società D&B` del record account o dalla visualizzazione elenco Società D&B.
2. Fare clic su **Aggiorna**.

VEDERE ANCHE:

Campi società D&B

EDIZIONI

Disponibile in: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiornare i record Società D&B:

- "Modifica" per gli account

## Quali campi di Salesforce sono influenzati da Pulitura Data.com?

**Nota:**

- Questi campi potrebbero essere diversi se l'organizzazione utilizza le mappature personalizzate dei campi da Data.com a Salesforce.
- Se l'utente non riesce a modificare uno o più campi in un record di account, referente o lead, potrebbe ricevere il messaggio `Si dispone di accesso limitato ai dati e pertanto non è possibile pulire completamente questo record` oppure `Si dispone di accesso limitato ai campi account e pertanto non è possibile aggiornare tutti i campi qui visualizzati`. In questo caso, chiedere assistenza all'amministratore.

Quando si utilizza Pulitura Data.com per pulire un record di Salesforce, manualmente o mediante processi automatizzati, i campi del record vengono aggiornati con i dati di Data.com. Di seguito è riportato l'elenco dei campi che vengono aggiornati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

### Campi account

| | |
|---|---|
| Nome account | NAICS Code |
| Sito account | Descrizione NAICS |
| Reddito annuale | Proprietà |
| Indirizzo di fatturazione | Telefono |
| Stato pulitura | Codice SIC |
| Società D&B (solo Premium Prospector e Clean) | Descrizione SIC |
| Chiave Data.com | Indirizzo spedizione |
| D-U-N-S Number | Simbolo ticker |
| Descrizione | Tradestyle |
| Dipendenti | Sito Web |
| Fax | Anno di costituzione |
| Settore | |

### Campi referente

| | |
|---|---|
| Stato pulitura | Indirizzo postale |
| Chiave Data.com | Telefono |
| Email | Qualifica |
| Nome | |

### Campi lead

| | |
|---|---|
| `Indirizzo` | `Email` |
| `Reddito annuale` | `Settore` |
| `Stato pulitura` | `Nome` |
| `Società` | `N. di dipendenti` |
| `Company D-U-N-S Number` | `Telefono` |
| `Società D&B` (solo Premium Prospector e Clean) | `Qualifica` |
| `Chiave Data.com` | |

VEDERE ANCHE:

Perché viene visualizzato il messaggio Si dispone di accesso limitato ai dati e pertanto non è possibile pulire completamente questo record?

Pulitura manuale di record con Pulitura Data.com

## Stati di Pulitura Data.com

Se si utilizza Data.com Prospector o Pulitura Data.com, i record di account, referenti e lead in Salesforce hanno un campo `Stato pulitura` che indica lo stato di pulitura del record rispetto a Data.com.

| Stato pulitura | Definizione | Valore API | Note |
|---|---|---|---|
| `Non confrontato` | La versione corrente del record di Salesforce non è stata confrontata con Data.com. Questo stato può verificarsi per i seguenti motivi:<br>• Il record è stato *creato manualmente* in Salesforce (anziché *aggiunto da Data.com*) e non è ancora stato confrontato con Data.com.<br>• Il record di Salesforce è già stato confrontato in precedenza con Data.com, ma in seguito è stato modificato da un utente e non più confrontato. | `In sospeso` | I record che si aggiungono da Data.com hanno sempre uno stato `Sincronizzato` fino a quando i dati cambiano in uno o in entrambi i record.<br>Dopo che è stato pulito il record e che è stata individuata una corrispondenza in Data.com, lo `Stato pulitura` del record diventa `Rivisto` fino a quando viene soddisfatta una delle seguenti condizioni. |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

| Stato pulitura | Definizione | Valore API | Note |
|---|---|---|---|
| | • Il record di Salesforce è già stato confrontato in precedenza con Data.com, ma in seguito è stato aggiornato da un flusso di lavoro o da un altro processo automatico (quale la conversione di un lead) e il confronto con Data.com non è stato rieseguito.<br>• I campi Data.com sono stati mappati ai campi di Salesforce e uno o più dei campi Data.com appena mappati è vuoto. | | • I due record sono identici (stato `Sincronizzato`).<br>• Il record viene aggiornato in Salesforce o in Data.com (stato `Diverso`).<br>• Il record diventa inattivo in Data.com (stato `Inattivo`). |
| `Sincronizzato` | Quando il record di Salesforce è stato confrontato l'ultima volta con quello di Data.com, i due record erano identici. I record in stato `Sincronizzato` sono considerati puliti. | `Abbinati` | I record con stato `Sincronizzato` sono considerati puliti, ma è possibile ripetere il processo di pulitura.<br>Fare clic sull'icona nel campo `Stato pulitura` e controllare l'indicazione oraria per vedere quando è stato confrontato il record l'ultima volta. |
| `Rivisto` | Quando il record di Salesforce è stato confrontato l'ultima volta con quello di Data.com, l'utente che li ha confrontati:<br>• Ha mantenuto uno o più valori del record Salesforce.<br>• Potrebbe anche avere contrassegnato il valore di un campo come *`errato`* a Data.com.<br>• Ha contrassegnato un record come *`Inattivo`*.<br>oppure<br>• I processi di Pulitura sono impostati in modo da sovrascrivere i valori per uno o più campi e uno o più valori sono stati sovrascritti durante il processo più recente. | `Riconosciuto` | I record con stato `Rivisto` sono considerati puliti, ma è possibile ripetere il processo di pulitura.<br>Dopo che è stato pulito il record e che è stata individuata una corrispondenza in Data.com, lo `Stato pulitura` del record rimane in stato `Rivisto` fino a quando viene soddisfatta una delle seguenti condizioni.<br>• I due record sono identici (stato `Sincronizzato`).<br>• Il record viene aggiornato in Salesforce o in Data.com (stato `Diverso`).<br>• Il record diventa inattivo in Data.com (stato `Inattivo`).<br>• Gli eventuali campi precedentemente contrassegnati come *`errati`* a Data.com sono stati contrassegnati come *`corretti`*. |

| Stato pulitura | Definizione | Valore API | Note |
|---|---|---|---|
| Diverso | Il record di Salesforce ha dati diversi rispetto al record di Data.com corrispondente.<br>**Nota:** È importante ricordare che lo stato di pulitura di un record può passare da `Sincronizzato` o da `Rivisto` a `Diverso` quando cambiano i valori del record Data.com corrispondente. Questo può accadere regolarmente via via che vengono rese disponibili informazioni aggiornate da Data.com e D&B. | `Diverso` | Dopo che è stato pulito il record e che è stata individuata una corrispondenza in Data.com, lo `Stato pulitura` del record rimane in stato `Diverso` fino a quando viene soddisfatta una delle seguenti condizioni.<br>• I due record sono identici (stato `Sincronizzato`).<br>• Un utente rivede i due record e conserva uno o più valori del record di Salesforce (stato `Rivisto`).<br>• Il record diventa inattivo in Data.com (stato `Inattivo`). |
| Seleziona corrispondenza | Data.com non ha un record che si qualifica come corrispondenza *automatica* ma ha trovato una o più potenziali corrispondenze. È possibile selezionare una da un massimo di cinque (5) possibili corrispondenze. | `Seleziona corrispondenza` | Questo stato è disponibile solo con il prodotto Pulitura Data.com e con il servizio di individuazione delle corrispondenze D&B DUNSRight. |
| Non trovato | Il record di Salesforce non ha record simili in Data.com. | `Non trovato` | Non è possibile pulire il record in Salesforce perché in Data.com non è stato trovato alcun record corrispondente. |
| Inattivo | Il record Data.com corrispondente al record Salesforce è stato segnalato come inattivo da Data.com o da un utente dell'organizzazione. Un record referente può essere inattivo se contiene informazioni non aggiornate o non precise. Un record account è inattivo se D&B l'ha contrassegnato come cessata attività. | `Inattivo` | I record con stato `Inattivo` sono nascosti dai risultati della ricerca di Data.com Prospector per impostazione predefinita, ma è possibile utilizzare i filtri per renderli visibili.<br>Se si pulisce il record e lo si riporta come Attivo in Data.com, lo stato di pulitura del record diventa *`Rivisto`*. |
| Saltato | Si è verificata una di queste condizioni:<br>• il record Salesforce ha rilevato un errore dovuto a una regola di convalida o un trigger durante l'ultimo salvataggio e per questo motivo il successivo processo di Pulitura con sincronizzazione incrementale ha | `Saltato` | Collaborare con il proprio amministratore per:<br>• modificare il trigger, la regola di convalida o la personalizzazione dell'API che ha causato l'errore e lo stato `Saltato`, quindi pulire di |

| Stato pulitura | Definizione | Valore API | Note |
| --- | --- | --- | --- |
| | impostato lo stato del record su `Saltato`<br>oppure<br>• lo stato della pulitura del record è stato impostato su `Saltato` tramite l'API.<br>I processi di Pulitura con *sincronizzazione incrementale non* elaborano i record con stato di pulitura `Saltato`.<br>I processi di Pulitura con *sincronizzazione completa* elaborano i record con *qualsiasi* stato di pulitura per cui si sono verificati errori dovuti a regole di convalida, trigger o altre personalizzazioni durante l'ultimo salvataggio, ma i valori del campo `Stato pulitura` di tali record non cambiano finché non vengono risolti gli errori. | | nuovo il record manualmente o tramite i processi di Pulitura<br>oppure<br>• chiedere all'amministratore di considerare la possibilità di selezionare la preferenza Ignora processo di Pulitura `Record saltati`, che fa in modo che *i processi con sincronizzazione sia incrementale che completa* saltino l'elaborazione dei record con stato di pulitura `Saltato`. |

VEDERE ANCHE:

Pulitura manuale di record con Pulitura Data.com

Pulitura di un elenco di record Salesforce con Pulitura Data.com

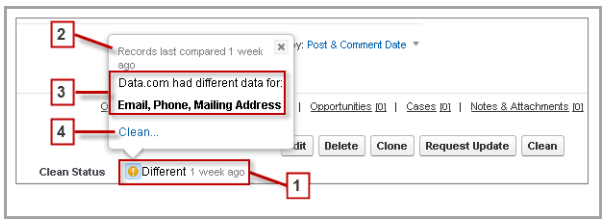
Che informazioni fornisce lo stato di Pulitura Data.com su un record?

Segnalazione di un account, referente o lead come inattivo o attivo a Data.com

## Che informazioni fornisce lo stato di Pulitura Data.com su un record?

Il campo `Stato pulitura` di un record account, referente e lead indica in che modo i dati del record vengono confrontati con i dati di Data.com. Se si fa clic sull'icona accanto allo stato si visualizzano ulteriori dettagli sullo stato, oltre ad opzioni per aggiornare lo stato. A seconda dello stato, è anche possibile pulire alcuni record direttamente dal campo `Stato pulitura`.

L'esempio che segue mostra alcune delle possibili situazioni.




1. Lo stato di questo record è `Diverso` perché in occasione dell'ultimo confronto, una settimana prima, i record di Salesforce e di Data.com avevano valori diversi in alcuni o in tutti i loro campi. L'utente che ha confrontato i record in precedenza potrebbe:
   - Avere deciso di non accettare nessuno dei valori di Data.com.
   - Avere accettato alcuni dei valori di Data.com e avere conservato alcuni dei valori di Salesforce.
   - Avere fatto clic su **Annulla** nella pagina di confronto.

   Fare clic sull'icona per visualizzare il popup, che fornisce informazioni e opzioni aggiuntive di Pulitura.
2. Questa riga riporta l'attività di confronto più recente del record di Salesforce.

   In questo caso, un utente ha confrontato il record account di Salesforce con la versione di Data.com una settimana fa.
3. Questa sezione fornisce altri dettagli sul confronto. In questo caso, in Data.com erano presenti valori *diversi* per i campi `Email`, `Telefono` e `Indirizzo postale` del referente.
4. È possibile fare clic sul link **Pulisci...** per confrontare direttamente i record di Salesforce e di Data.com.

   Se si fa clic su **Annulla**, lo stato di pulitura del record resterà `Diverso`. Se si fa clic su **Salva**, anche senza accettare alcun valore di Data.com, lo stato di pulitura del record diventerà `Rivisto`.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

# Informazioni sulla pulitura dei record con Pulitura Data.com

Quando si pulisce un record, si confrontano i dati di Salesforce con le informazioni in Data.com. Vi sono diversi importanti concetti da capire in merito a questo processo, ad esempio come selezionare i record corrispondenti e come contrassegnare i record Data.com come errati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

IN QUESTA SEZIONE:

Contrassegnare il valore di un campo account, referenti o lead come errato o corretto a Data.com

Quando si utilizza Pulitura Data.com per pulire un record di Salesforce e si sa che uno dei suoi campi ha un valore inesatto o `errato`, è possibile riportare l'informazione a Data.com. Se il valore di un campo è stato riportato come errato l'utente riceverà una notifica. L'utente può inoltre segnalare i casi in cui ritiene che il valore del campo sia esatto o `corretto`.

Segnalazione di un account, referente o lead come inattivo o attivo a Data.com

Quando si utilizza Pulitura Data.com per pulire un record di Salesforce e si sa che l'account, il referente o il lead correlato ha cessato l'attività o non è attivo in una società, è possibile riportare l'informazione a Data.com. Se un account, un referente o un lead è stato segnalato come `Inattivo` a Data.com l'utente riceverà una notifica. L'utente può inoltre segnalare i casi in cui ritiene che l'account, il referente o il lead sia `Attivo`.

Selezione di un record Data.com corrispondente per un account Salesforce

Se l'organizzazione utilizza il servizio di individuazione delle corrispondenze D&B DUNSRight™ per trovare le corrispondenze e pulire i record degli account, viene eseguito automaticamente l'abbinamento dei record in base a un codice di confidenza D&B predeterminato, scelto dall'amministratore dell'organizzazione. Se non esiste un record che si qualifica come corrispondenza *automatica*, ma sono state identificate una o più *potenziali* corrispondenze, lo stato di pulitura del record verrà impostato su `Seleziona corrispondenza`. Questo stato di pulitura informa l'utente che è necessario rivedere *manualmente* le possibili corrispondenze e selezionarne una. Dopo che è stata selezionata una corrispondenza, l'utente procede alla pulitura manuale del record Salesforce secondo il metodo consueto.

Selezione di una corrispondenza Data.com diversa per un account Salesforce

Se l'organizzazione utilizza il servizio di individuazione delle corrispondenze D&B DUNSRight, e si ritiene che il record di un account sia stato erroneamente abbinato a un record Data.com, è possibile effettuare l'abbinamento con un record Data.com diverso. Dopo che è stata selezionata una nuova corrispondenza, l'utente procede alla pulitura manuale del record secondo il metodo consueto.

Come funziona la corrispondenza fra record di Salesforce e di Data.com?

Se si puliscono i dati dei propri account, referenti e lead di Salesforce con Data.com, è importante capire come avvengono il confronto e la corrispondenza fra i record di Salesforce e quelli di Data.com.

Linee guida per la selezione di un servizio di individuazione delle corrispondenze per gli account

Se si utilizza Data.com Prospector o Pulitura Data.com, è possibile selezionare il servizio di individuazione delle corrispondenze utilizzato dall'organizzazione per pulire i record account. È importante comprendere ogni servizio, i relativi comportamenti di pulitura e le considerazioni correlate prima di selezionare un servizio.

Gradi di corrispondenza D&B

Se l'organizzazione utilizza il servizio di individuazione delle corrispondenze D&B DUNSRight™ per pulire i record, i gradi di corrispondenza D&B consentono di decidere quale sia il record giusto durante la selezione di una corrispondenza.

Confronto immediato fra dati Salesforce e Data.com

Quando si pulisce manualmente un record account, referente o lead di Salesforce, si confrontano i dati del record di Salesforce con quelli di Data.com. Quando si fa clic sul pulsante **Pulitura** o sul valore del campo `Stato pulitura` da un record, viene visualizzata la pagina di confronto. La pagina mostra i campi e i valori del record di Salesforce affiancati a quelli del record di Data.com.

## Contrassegnare il valore di un campo account, referenti o lead come errato o corretto a Data.com

Quando si utilizza Pulitura Data.com per pulire un record di Salesforce e si sa che uno dei suoi campi ha un valore inesatto o *errato*, è possibile riportare l'informazione a Data.com. Se il valore di un campo è stato riportato come errato l'utente riceverà una notifica. L'utente può inoltre segnalare i casi in cui ritiene che il valore del campo sia esatto o *corretto*.

Quando si pulisce un record account, referenti o lead, se si sa che il valore di un campo specifico è inesatto, è possibile contrassegnare quel valore come *errato* in Data.com. Se il valore è stato contrassegnato come *errato* ma si sa che il valore è esatto, è possibile contrassegnarlo come *corretto*. La maggior parte dei campi della pagina di confronto offre l'opzione che consente di contrassegnare i valori.

**Nota:**

- Se il valore di `Stato pulitura` del record account, referenti o lead è `Sincronizzato` e l'utente contrassegna il valore di un campo come *errato* nella pagina di confronto, il valore di `Stato pulitura` del record diventa `Rivisto`.

1. Dal record, fare clic su **Pulitura** per aprire la pagina di confronto.
2. Se si desidera contrassegnare il valore di un campo come *errato*, fare clic sulla freccia giù accanto al campo e selezionare **Contrassegna come errato a Data.com**.
   Accanto al campo viene visualizzata una bandierina rossa ( ).
3. Fare clic su **Salva**.
4. Se il valore di un campo è stato contrassegnato come *errato*, ma l'utente sa che è corretto, fare clic sulla freccia giù accanto al campo e selezionare **Contrassegna come corretto a Data.com**.
   La bandierina rossa scompare.
5. Fare clic su **Salva**.

Quando il valore di un campo `email` è contrassegnato come errato, l'informazione viene immediatamente inviata al sistema di elaborazione dati automatizzato di Data.com. Se la stessa email viene contrassegnata da un numero sufficiente di utenti Data.com, il record può ad un certo punto essere contrassegnato come `Inattivo` da Data.com. Quando altri campi sono contrassegnati come errati, le informazioni vengono riesaminate dagli addetti ai dati di Data.com o D&B.

### EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

### AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per pulire i record degli account:

- "Modifica" per gli account

Per pulire i record dei referenti:

- "Modifica" per i referenti

Per pulire i record dei lead:

- "Modifica" per i lead

## Segnalazione di un account, referente o lead come inattivo o attivo a Data.com

Quando si utilizza Pulitura Data.com per pulire un record di Salesforce e si sa che l'account, il referente o il lead correlato ha cessato l'attività o non è attivo in una società, è possibile riportare l'informazione a Data.com. Se un account, un referente o un lead è stato segnalato come `Inattivo` a Data.com l'utente riceverà una notifica. L'utente può inoltre segnalare i casi in cui ritiene che l'account, il referente o il lead sia `Attivo`.

Un account, un referente o un lead può essere designato come *`Attivo`* o *`Inattivo`* da Data.com o da un utente di Pulitura Data.com. Per gli account, *`Inattivo`* significa "cessata attività" e per i referenti e i lead significa che la persona associata non lavora più per la società.

Se un record è `Inattivo`, l'utente verrà informato in merito alla fonte di quello stato e, se la fonte è Data.com, si verrà informati in merito alle ragioni. Ad esempio, si riceveranno informazioni se un account ha cessato l'attività, se un referente non è più dipendente della società o se il telefono o l'indirizzo email di un referente o di un lead non sono validi.

1. Dal record account, referente o lead, fare clic su **Pulitura** per aprire la pagina di confronto.
2. Se l'account, il referente o il lead è inattivo, fare clic su **Segnala come inattivo**.
3. Fare clic su **Salva**.
   Nel campo `Stato pulitura` del record viene ora visualizzato *`Inattivo`*.
4. Se un account è stato segnalato come inattivo ma la società non ha cessato l'attività, oppure se un referente o un lead è stato segnalato come inattivo ma quella persona è ancora dipendente della società, è possibile pulire nuovamente il relativo record. Nella pagina di confronto, viene visualizzato un messaggio contenente lo stato segnalato attuale del record, `cessata attività` per gli account o `Inattivo` per referenti e lead, nonché la fonte della segnalazione: Data.com o un utente.
5. Fare clic su **Segnala come attivo**.
   Nel campo `Stato pulitura` del record viene ora nuovamente visualizzato il valore che il campo conteneva prima che il record fosse segnalato come *`Inattivo`*. Ad esempio, se lo `Stato pulitura` di un referente è *`Rivisto`*, e in seguito il referente è segnalato come *`Inattivo`*, il suo stato pulitura cambierà in `Inattivo`. Se il referente viene in seguito segnalato come *`Attivo`*, il suo stato pulitura tornerà a *`Rivisto`*.

VEDERE ANCHE:

Stati di Pulitura Data.com

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per pulire i record degli account:
- "Modifica" per gli account

Per pulire i record dei referenti:
- "Modifica" per i referenti

Per pulire i record dei lead:
- "Modifica" per i lead

## Selezione di un record Data.com corrispondente per un account Salesforce

Se l'organizzazione utilizza il servizio di individuazione delle corrispondenze D&B DUNSRight™ per trovare le corrispondenze e pulire i record degli account, viene eseguito automaticamente l'abbinamento dei record in base a un codice di confidenza D&B predeterminato, scelto dall'amministratore dell'organizzazione. Se non esiste un record che si qualifica come corrispondenza *automatica*, ma sono state identificate una o più *potenziali* corrispondenze, lo stato di pulitura del record verrà impostato su `Seleziona corrispondenza`. Questo stato di pulitura informa l'utente che è necessario rivedere *manualmente* le possibili corrispondenze e selezionarne una. Dopo che è stata selezionata una corrispondenza, l'utente procede alla pulitura manuale del record Salesforce secondo il metodo consueto.

Select a Data.com Match for your Salesforce Account Record

1. Se è necessario selezionare una corrispondenza iniziale, dal record fare clic sul valore dello stato di pulitura `Seleziona corrispondenza`, quindi fare clic su **Seleziona account da Data.com**.
   Nella pagina di selezione della corrispondenza, saranno visualizzate un massimo di cinque potenziali corrispondenze, in ordine decrescente di similarità.
2. Rivedere le possibili corrispondenze. Passare con il mouse sopra la barra grigia del grado di corrispondenza di ogni possibile corrispondenza per visualizzare le informazioni di corrispondenza del record di D&B DUNSRight, incluso il codice di confidenza e (se disponibili) i dettagli del grado di corrispondenza. La legenda blu del grado di corrispondenza mostra le lettere dei codici D&B che corrispondono a questi campi nel record account dell'utente, nel seguente ordine, da sinistra a destra.
   `Nome account` o `Tradestyle` | `Numero civico` | `Via` | `Città` | `Stato / Provincia` | `Indirizzo / casella postale` | `Telefono`
3. Fare clic su qualsiasi lettera di codice per visualizzare il nome del campo e una spiegazione.

| Lettera | Definizione |
|---|---|
| `A` | I valori sono esattamente corrispondenti o sono sufficientemente simili da poter essere considerati corrispondenti. |
| `B` | I valori sono simili.<br>In alcuni casi, quando i dati di Data.com e D&B vengono aggiornati in momenti diversi, se un campo nel record D&B è vuoto, la lettera del grado di corrispondenza indicherà che i valori del campo sono simili (B) invece che vuoti (Z). |
| `F` | I valori non corrispondono. |
| `Z` | Il valore è vuoto in uno dei record o in entrambi.<br>Quando il valore `Stato` è vuoto in un record D&B, il valore del campo `Via` viene normalizzato come vuoto. In questi casi, entrambi i campi sono di colore grigio nella |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per pulire i record degli account:
- "Modifica" per gli account

Per pulire i record dei referenti:
- "Modifica" per i referenti

Per pulire i record dei lead:
- "Modifica" per i lead

| Lettera | Definizione |
| --- | --- |
| | legenda del grado di corrispondenza e il grado di corrispondenza di ognuno è `Z`. |

4. Evidenziare la corrispondenza desiderata, quindi fare clic su **Seleziona e procedi con la pulitura**. Se non si trova la corrispondenza desiderata, fare clic su **Annulla**; lo stato del record resterà `Seleziona corrispondenza`.
5. Pulire il record.
   Il campo `Stato pulitura` del record viene aggiornato.

Esempio: Ad esempio: l'impostazione del codice di confidenza D&B dell'organizzazione è *9*. All'apertura del record account United Technologies, si nota che il valore del campo `Stato pulitura` è `Seleziona corrispondenza`. Fare clic sul valore dello stato per aprire la pagina di selezione delle corrispondenze; nella pagina sono visualizzate quattro possibili corrispondenze da Data.com. Passare con il mouse sopra la barra del grado di corrispondenza della prima possibile corrispondenza: United Technologies Corporation. Nella finestra popup per il record United Technology è visualizzato il codice di confidenza `8`. La legenda del grado di corrispondenza mostra queste lettere: **B A A B A A Z**. Poiché la lettera `A` significa che i valori devono essere considerati corrispondenti, è necessario verificare i valori che non lo sono.

Facendo clic sulla prima **B** si nota che i valori dei campi `Nome account` sono simili ma non esattamente corrispondenti: il valore `Nome account` del record dell'utente non include il termine `Corporation`, presente nel valore `Nome account` del record Data.com. Facendo clic sulla seconda **B**, si nota che il valore `Città` del record dell'utente è `Francisco` mentre quello del record di Data.com è `San Francisco`. Simili quindi, ma non esattamente corrispondenti. Fare clic sulla lettera **Z**: il valore `Telefono` del record dell'utente è vuoto mentre il valore `Telefono` del record di Data.com è `+1.415.901.7000`.

Poiché il record United Technologies Corporation Data.com sembra corrispondere al proprio record di United Technologies, selezionarlo e fare clic su **Seleziona e procedi con la pulitura**. Nella pagina del confronto, fare clic su **Seleziona tutti** per accettare tutti i valori del record di Data.com, inclusi i valori `Nome account`, `Città` e `Telefono` che erano diversi o vuoti nel proprio record. Fare clic su **Salva**: lo stato di pulitura del proprio record diventa `Sincronizzato`. Semplice ed efficace.

VEDERE ANCHE:

Selezione di una corrispondenza Data.com diversa per un account Salesforce
Pulitura manuale di record con Pulitura Data.com

## Selezione di una corrispondenza Data.com diversa per un account Salesforce

Se l'organizzazione utilizza il servizio di individuazione delle corrispondenze D&B DUNSRight, e si ritiene che il record di un account sia stato erroneamente abbinato a un record Data.com, è possibile effettuare l'abbinamento con un record Data.com diverso. Dopo che è stata selezionata una nuova corrispondenza, l'utente procede alla pulitura manuale del record secondo il metodo consueto.

Select a Data.com Match for your Salesforce Account Record

1. Aprire il record e fare clic su **Pulitura**
2. Nella pagina di confronto, fare clic su **Corrispondenza errata?**
3. Selezionare un record Data.com diverso, se uno o più sono disponibili.
4. Fare clic su **Seleziona e procedi con la pulitura**.

VEDERE ANCHE:

Selezione di un record Data.com corrispondente per un account Salesforce

Pulitura manuale di record con Pulitura Data.com

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per pulire i record degli account:

- "Modifica" per gli account

## Come funziona la corrispondenza fra record di Salesforce e di Data.com?

Se si puliscono i dati dei propri account, referenti e lead di Salesforce con Data.com, è importante capire come avvengono il confronto e la corrispondenza fra i record di Salesforce e quelli di Data.com.

Suggerimento: Per informazioni dettagliate sul funzionamento del servizio di individuazione delle corrispondenze Data.com, inclusa una panoramica grafica ed esempi esaustivi, vedere il nostro white paper, Data.com Record Matching in Salesforce.

Ecco una demo: Understanding Matching Rules

Vi sono due modi per confrontare e stabilire corrispondenze fra i record di Salesforce e di Data.com.

- Manualmente, quando un utente fa clic su **Pulitura** su un singolo record account, referente o lead.
- Mediante processi di pulitura, che tentano automaticamente di trovare corrispondenze per tutti i record account, referente o lead.

I processi di pulitura *automatici* sono disponibili solo per le organizzazioni che acquistano Pulitura Data.com. La pulitura *manuale* è una funzione disponibile per tutti gli utenti dotati di licenza Data.com Prospector.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

La prima volta che viene pulito un record di Salesforce (manualmente o con un processo automatico), il servizio di individuazione delle corrispondenze cerca record simili in Data.com. Il motore esamina i valori dei campi dei singoli record e cerca informazioni identiche o simili in quantità sufficiente per indicare che i due record rappresentano la stessa entità (cioè lo stesso account, referente o lead). Se Data.com trova una corrispondenza, i due record vengono collegati da un valore numerico nel campo `Chiave Data.com`. Per i record di referenti e lead, ogni volta che il record Salesforce viene pulito, per abbinare il record viene usato il servizio di individuazione delle corrispondenze. Per i record account, ogni volta che il record Salesforce viene pulito, per abbinare (o cercare) il record viene usato il campo `D-U-N-S Number`. Se il campo `D-U-N-S Number` è vuoto, per trovare una corrispondenza viene usato il servizio di individuazione delle corrispondenze. Se il record di Salesforce subisce una modifica sostanziale, alla successiva pulitura il servizio di individuazione delle corrispondenze potrebbe cercare una corrispondenza migliore con altri record di Data.com.

Nota:

- Se si preferisce riabbinare i record account con il servizio di individuazione delle corrispondenze, indipendentemente dalla presenza di un D-U-N-S Number, rivolgersi all'assistenza clienti di Salesforce. In questo modo, tuttavia, è possibile che alcuni record account abbiano uno stato di Pulitura Data.com `Non trovato`.
- Se la mappatura del campo `D-U-N-S Number` è stata saltata o eseguita nuovamente, oppure se l'organizzazione ha acquistato Data.com prima del 16 dicembre 2011, per riabbinare i record account viene utilizzato automaticamente il servizio di individuazione delle corrispondenze.

Per referenti e lead, i campi importanti sono:

- `Nome`
- `Email`

  L'ideale sarebbe un indirizzo email diretto anziché un indirizzo di gruppo del tipo info@org.com. (Valori Email identici determinano quasi sempre una corrispondenza, a meno che altri valori del record non siano in conflitto). **Nota:** Data.com non memorizza indirizzi email personali che possono costituire informazioni di contatto personali, come quelli di Gmail o Yahoo.
- `Nome account` per i referenti; `Società` per i lead.
- `Qualifica`
- `Telefono`

Per gli account, i campi importanti sono:

- `Nome account`
  - Assicurarsi che il nome account non contenga elementi non correlati, come numeri (1002), caratteri speciali (!#@#) o parole non correlate. (Questi simboli sono ammessi se fanno parte del nome dell'azienda.)
  - Cercare di evitare l'utilizzo di nomi di paesi e province come valori a meno che non facciano parte del nome dell'azienda.
  - Se il nome account contiene più di una parola, ad esempio *`DSGI Business (PC World Business)`* provarle entrambe.
  - Se un nome account è anche un sito Web (ad esempio *`salesforce.com`*), provare a omettere il sottodominio (*`.com`* e analoghi).
- `Indirizzo di fatturazione`
  - Utilizzare un indirizzo completo, se possibile.
  - Cercare di specificare un valore nel campo `Paese`. Le percentuali di corrispondenza risulteranno ottimizzate.
  - Cercare di specificare un valore nel campo `Provincia` o `Codice postale`.
  - Se si conosce il nome della via dell'account ma non il numero civico, usare soltanto il nome della via. Un nome della via senza un numero civico è preferibile all'assenza di valore.
- `Sito Web`
- `Telefono`

## Linee guida per la selezione di un servizio di individuazione delle corrispondenze per gli account

Se si utilizza Data.com Prospector o Pulitura Data.com, è possibile selezionare il servizio di individuazione delle corrispondenze utilizzato dall'organizzazione per pulire i record account. È importante comprendere ogni servizio, i relativi comportamenti di pulitura e le considerazioni correlate prima di selezionare un servizio.

I servizi di individuazione delle corrispondenze disponibili sono:

**Servizio di individuazione delle corrispondenze Data.com**
Tecnologia di individuazione delle corrispondenze propria di Data.com, che individua le corrispondenze nei campi `Nome account`, `Indirizzo di fatturazione`, `Sito Web` e `Telefono`.

Il servizio di individuazione delle corrispondenze Data.com viene sempre utilizzato durante la pulitura di account che hanno un `D-U-N-S Number` valido, anche se è selezionato il servizio DUNSRight.

**Servizio di individuazione delle corrispondenze D&B DUNSRight™**
Tecnologia di qualità dati proprietaria di D&B, che utilizza un processo rigoroso per normalizzare i dati e abbinare i record delle società D&B ai record account dell'utente. Il processo utilizza anche il Codice di confidenza di D&B, che classifica le possibili corrispondenze di Data.com in base al grado di similarità con i record dell'utente, da 1 (non simile) a 10 (identico o molto simile). D&B offre inoltre gradi di corrispondenza diversi contrassegnati da lettere relativi ai singoli campi. Per informazioni dettagliate sul funzionamento del servizio di individuazione delle corrispondenze D&B DUNSRight, vedere *D&B Entity Matching*.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

| Attributo | Servizio di individuazione delle corrispondenze Data.com | Servizio di individuazione delle corrispondenze DUNSRight™ |
|---|---|---|
| Servizio di individuazione delle corrispondenze predefinito | ✓ | |
| Include il Codice di confidenza di D&B | | ✓ |
| Supporta un'ampia individuazione delle corrispondenze a livello internazionale[1] | | ✓ |
| Supporta paesi non di lingua inglese | | ✓ |
| Richiede la mappatura predefinita per il `D-U-N-S Number` | | ✓ |

[1]Il servizio D&B DUNSRight offre l'individuazione delle corrispondenze dei record per oltre 200 paesi in più rispetto al servizio Data.com. Il servizio di individuazione delle corrispondenze DUNSRight *non* supporta i seguenti paesi e regioni: Isole dell'Ammiragliato; Isole Åland; Penisola Antartica; Isola di Ascensione; Bonaire; Isola Bouvet; Territorio britannico dell'Oceano Indiano; Isole Caroline; Isole Cocos (Keeling); Cuba; Curaçao; Territori francesi del Sud; Guernsey; Isole Heard e McDonald; Isola di Man; Jersey; Repubblica Popolare Democratica di Corea; Mayotte; Stati Federati di Micronesia; Isole Midway; Mongolia; Niue; Repubblica di Palau; Territorio palestinese occupato; Pitcairn; Saint Barthélemy; Sant'Eustachio e Saba; Saint Martin (zona francese); Sint Maarten (zona olandese); Georgia del Sud; Isole Sandwich Meridionali; Svalbard e Jan Mayen; Timor Est; Repubblica Turca di Cipro del Nord; Isole Minori Esterne degli Stati Uniti; Isola di Wake; Wallis e Futuna; Sahara Occidentale.

VEDERE ANCHE:

Come funziona la corrispondenza fra record di Salesforce e di Data.com?

## Gradi di corrispondenza D&B

Se l'organizzazione utilizza il servizio di individuazione delle corrispondenze D&B DUNSRight™ per pulire i record, i gradi di corrispondenza D&B consentono di decidere quale sia il record giusto durante la selezione di una corrispondenza.

Passare con il mouse sopra la barra grigia del grado di corrispondenza di ogni possibile corrispondenza per visualizzare le informazioni di corrispondenza del record di D&B DUNSRight, incluso il codice di confidenza e (se disponibili) i dettagli del grado di corrispondenza. La legenda blu del grado di corrispondenza mostra le lettere dei codici D&B che corrispondono a questi campi nel record account dell'utente, nel seguente ordine, da sinistra a destra. `Nome account o Tradestyle` | `Numero civico` | `Via` | `Città` | `Stato / Provincia` | `Indirizzo / Casella postale` | `Telefono`

| Lettera | Definizione |
|---|---|
| `A` | I valori sono esattamente corrispondenti o sono sufficientemente simili da poter essere considerati corrispondenti. |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

| Lettera | Definizione |
|---|---|
| B | I valori sono simili.<br>In alcuni casi, quando i dati di Data.com e D&B vengono aggiornati in momenti diversi, se un campo nel record D&B è vuoto, la lettera del grado di corrispondenza indicherà che i valori del campo sono simili (B) invece che vuoti (Z). |
| F | I valori non corrispondono. |
| Z | Il valore è vuoto in uno dei record o in entrambi.<br>Quando il valore `Stato` è vuoto in un record D&B, il valore del campo `Via` viene normalizzato come vuoto. In questi casi, entrambi i campi sono di colore grigio nella legenda del grado di corrispondenza e il grado di corrispondenza di ognuno è `Z`. |

## Confronto immediato fra dati Salesforce e Data.com

Quando si pulisce manualmente un record account, referente o lead di Salesforce, si confrontano i dati del record di Salesforce con quelli di Data.com. Quando si fa clic sul pulsante **Pulitura** o sul valore del campo `Stato pulitura` da un record, viene visualizzata la pagina di confronto. La pagina mostra i campi e i valori del record di Salesforce affiancati a quelli del record di Data.com.

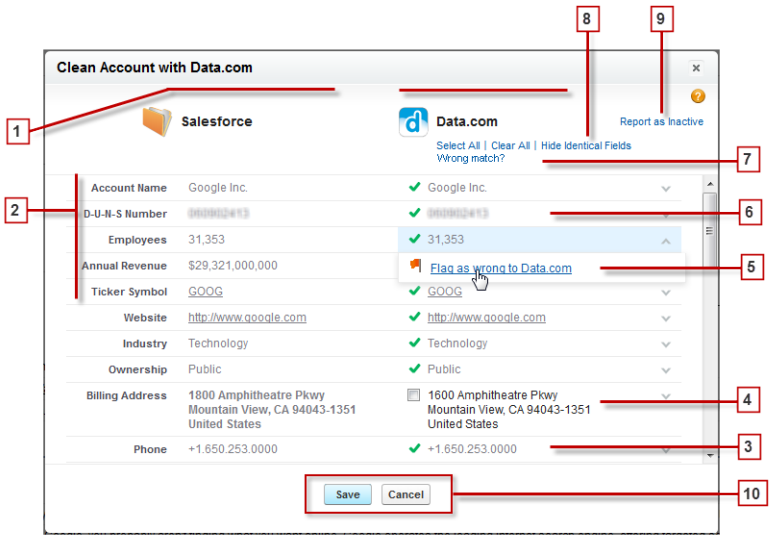
La pulitura dei record risulta più semplice se si capisce come leggere e utilizzare la pagina di confronto. Ecco che cosa contiene la pagina.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**




1. Le colonne presentano i record di Salesforce e Data.com affiancati, il che permette di confrontare agevolmente i dati da ciascuna fonte.
2. I nomi dei campi sono a sinistra. I

3. Se i dati di Salesforce corrispondono a quelli di Data.com, accanto al campo comparirà un segno di spunta verde ( ) nella colonna Data.com.
4. Se in Data.com sono presenti dati per un campo che in Salesforce è vuoto o contiene dati diversi, comparirà una casella di controllo. Selezionarla per accettare i dati di Data.com.
5. Quando si pulisce un record account, referenti o lead, se si sa che il valore di un campo specifico è inesatto, è possibile contrassegnare quel valore come *errato* in Data.com. Se il valore è stato contrassegnato come errato ma si sa che il valore è esatto, è possibile contrassegnarlo come *corretto*. La maggior parte dei campi della pagina di confronto offre l'opzione che consente di contrassegnare i valori.
6. Se si utilizza Data.com Premium Prospector o Data.com Premium Clean, quando si pulisce un record account o lead viene creato un record Società D&B (se non ne esiste già uno in Salesforce e se ve ne è uno disponibile in Data.com) che viene collegato all'account o al lead. Il record società D&B è identificato sulla pagina di confronto.
7. Se il record Salesforce è attualmente abbinato a un record Data.com e si ritiene che l'abbinamento sia errato, fare clic su **Corrispondenza errata?** e selezionare un record Data.com diverso. Questa funzione è disponibile soltanto per l'individuazione delle corrispondenze mediante D&B DUNSRight.
8. Per impostazione predefinita, i campi con dati identici sono nascosti. Fare clic su `Mostra campi identici` per visualizzarli tutti, insieme ai campi che contengono dati diversi (come in questo esempio). Se i campi sono molto numerosi può essere visualizzata una barra di scorrimento. Per nascondere i campi identici, fare clic su `Nascondi campi identici`.
9. Quando si pulisce un record Salesforce, se si sa che l'account, il referente o il lead correlato non sta svolgendo alcune attività oppure non è attivo in una società, fare clic su **Segnala come inattivo** per riportare l'informazione in Data.com. Inoltre, è anche possibile comunicare se si ritiene che l'account, il referente o il lead sono attivi.
10. Dopo avere controllato che i dati siano quelli desiderati, fare clic su **Salva** anche se non si apportano modifiche. Lo stato di pulitura del record di Salesforce viene aggiornato a seconda dei casi. Se si fa clic su **Annulla**, i dati del record di Salesforce non vengono aggiornati, ma se Data.com trova una corrispondenza migliore per il record i valori dei suoi campi `Stato pulitura` e `Chiave Data.com` possono cambiare. Questi due campi rispecchiano sempre la corrispondenza migliore con Data.com a partire dal processo di pulitura più recente, indipendentemente dal fatto che il record sia stato pulito manualmente (dall'utente) o automaticamente (mediante i processi di pulitura).

Nota: Non è possibile visualizzare l'intero valore di `D-U-N-S Number` per un account (nella pagina di confronto o nella scheda account) fino a che l'account non è stato aggiunto a Salesforce da Data.com o (per i record esistenti) fino a che non è stato pulito con Data.com. Finché il record non viene aggiunto o pulito, le prime cinque cifre vengono nascoste da asterischi (*).

VEDERE ANCHE:

Pulitura manuale di record con Pulitura Data.com
Stati di Pulitura Data.com
Selezione di un record Data.com corrispondente per un account Salesforce
Selezione di una corrispondenza Data.com diversa per un account Salesforce

## Esecuzione di Data.com Data Assessments

Per eseguire una valutazione dei dati, l'organizzazione deve avere installato l'applicazione AppExchange Data.com Data Assessment. Contattare l'agente di vendita salesforce.com per richiedere Data Assessments.

Data.com Data Assessments è un pacchetto AppExchange di Salesforce che indica quanti record della propria organizzazione possono essere arricchiti con più dati di qualità migliore da Data.com. Inoltre, è in grado di identificare il numero dei record che sono stati contrassegnati come `Inattivi` in Data.com e, se lo si richiede, quanti record della propria organizzazione Salesforce sono duplicati. Data assessments, inoltre, elenca i campi su account, referenti e lead, indicando quanti di questi sono stati lasciati vuoti nei propri record e quanti contengono dati diversi da quelli di Data.com. L'organizzazione può richiedere una valutazione ogni 30 giorni.

1. Dal menu dell'applicazione Force.com, selezionare Data.com Assessment per aprire la relativa applicazione.
2. Fare clic sulla scheda Data.com Assessment e definire le proprie preferenze per la valutazione.
3. Fare clic su **Avvia la mia valutazione**. Verrà indicata la durata prevista della valutazione. Il calcolo dei tempi per il completamento si basa su 15 record al secondo e viene effettuato l'arrotondamento all'ora più vicina. Ad esempio, se vi sono 200.000 account, la valutazione durerà circa 3 ore e 45 minuti; saranno quindi stimate 4 ore.

### EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

### AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per eseguire una valutazione dati Data.com:

- Non sono richieste autorizzazioni

Per visualizzare una valutazione dati Data.com:

- Non sono richieste autorizzazioni

## Analisi della qualità dei dati con Data.com Data Assessments

Quanti dei record dell'organizzazione possono essere ottimizzati da Data.com con dati più numerosi e di migliore qualità? Data.com Assessments ha una risposta. È inoltre possibile identificare il numero di record contrassegnati come `Inattivo` in Data.com o che sembrano duplicati.

Data Assessments, inoltre, elenca i campi su account, referenti e lead, indicando quanti di questi sono stati lasciati vuoti nei record dell'utente e quanti contengono dati diversi da quelli di Data.com (ad esempio, l'utente potrebbe avere 10 record di account in cui il valore del campo `Telefono` è vuoto oppure 5 referenti in cui il campo `Nome account` è vuoto). Utilizzarlo per decidere meglio se acquistare Pulitura Data.com, che aggiornerà i campi con valori vuoti o scaduti. Se si sta già utilizzando Pulitura, verrà indicato il valore ottenuto.

Data.com Data Assessments è un pacchetto AppExchange gratuito.

1. Installare l'applicazione Data.com Assessment da AppExchange.
2. Impostare ed eseguire una valutazione.
3. Visualizzare le proprie valutazioni.

### EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

### AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per installare i pacchetti:
- "Scarica pacchetti AppExchange"

Per eseguire una valutazione dati Data.com:
- Non sono richieste autorizzazioni

Per visualizzare una valutazione dati Data.com:
- Non sono richieste autorizzazioni

## Installazione e implementazione dei pacchetti di rapporti Data.com di AppExchange

Ottenere accesso a ulteriori rapporti che consentono agli utenti di analizzare i dati di account, referenti e lead.

In AppExchange sono disponibili numerosi pacchetti di rapporti Data.com. I pacchetti di rapporti da installare dipendono dal tipo di dati a cui l'utente è interessato e dai prodotti Data.com che utilizza. Di seguito è riportato un elenco dei diversi pacchetti con le relative istruzioni di installazione.

| Pacchetto di rapporti AppExchange disponibile | Contenuto | Considerazioni |
|---|---|---|
| Data.com Prospector Reports | Cruscotto digitale e rapporti associati utilizzati principalmente dai responsabili delle vendite per visualizzare il valore offerto da Data.com in termini di lead convertiti, previsioni di vendita e reddito. | Per installare questo pacchetto, l'organizzazione deve utilizzare Data.com Prospector. |
| Data.com Clean Reports | Cruscotto digitale e rapporti associati utilizzati principalmente dalla divisione operazioni di vendita e dal personale responsabile della pulitura dei dati Salesforce. | Per installare questo pacchetto, l'organizzazione deve utilizzare Pulitura Data.com. |
| Data.com Premium Reports | Cruscotto digitale e rapporti associati che utilizzano l'ampia gamma di dati di Società D&B per offrire a tutti gli utenti una visione dettagliata dei propri account, che consentirà di migliorare la pianificazione delle vendite e la strategia aziendale. | Per installare questo pacchetto, l'organizzazione deve utilizzare Data.com Premium Prospector o Data.com Premium Clean. |
| Data.com  Data Assessments | Mostra in che modo Data.com può migliorare la qualità dei dati. | L'organizzazione può richiedere una valutazione ogni 30 giorni. |

**EDIZIONI**

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

**AUTORIZZAZIONI UTENTE**

Per installare i pacchetti:
- "Scarica pacchetti AppExchange"

1. Accedere al pacchetto di rapporti Data.com che si desidera scaricare.
2. Fare clic su **Scarica ora**.
3. Installare i pacchetti di rapporti Data.com che si desidera utilizzare.
4. Se l'organizzazione utilizza la versione Professional Edition, aggiungere i seguenti campi ai layout di pagina. In caso contrario, questi campi non saranno inclusi nei rapporti.

| Layout di pagina | Campi |
|---|---|
| Account | `Originati da Data.com` |

| Layout di pagina | Campi |
|---|---|
| Referente | `Originati da Data.com` |
| Lead | `Originati da Data.com` |
| Opportunità | `Originati da Data.com` |

5. Comunicare ai propri utenti quali rapporti e cruscotti digitali Data.com sono disponibili.

## Visualizzazione e descrizione di Data.com Data Assessments

Quando la valutazione dei dati di Data.com è completa, è possibile visualizzarla per capire in che modo Data.com può migliorare i record CRM. Inoltre, è possibile visualizzare valutazioni precedenti eseguite dall'utente o da altri utenti dell'organizzazione.

**Suggerimento:**

- Per maggiori informazioni sui valori degli stati di pulitura, inclusi quelli forniti nelle valutazioni dei dati (`Sincronizzato`, `Diverso` e `Inattivo`) vedere Stati di pulitura Data.com a pagina 160.
- Per maggiori informazioni sul funzionamento del servizio di individuazione delle corrispondenze Data.com, vedere il nostro white paper: *Data.com Record Matching in Salesforce*.

1. Se necessario, dal menu dell'applicazione Force.com, selezionare `Data.com Assessments`.
2. Fare clic sulla scheda Data.com Assessment, quindi sulla scheda Valutazioni.
3. Fare clic su **Visualizza valutazioni** accanto alla valutazione desiderata.
4. Scorrere facendo clic tra le schede di valutazione; ecco cosa contiene l'elenco.

| Scheda | Informazioni fornite |
|---|---|
| Riepilogo | Analizza l'insieme di record analizzati per la valutazione. Fornisce informazioni in merito a quanti record possono essere arricchiti con dati di miglior qualità, quanti record probabilmente sono inattivi in Data.com e, se richiesto al momento dell'esecuzione della valutazione, quanti record potrebbero essere duplicati. Inoltre, viene riportato il numero dei record dell'utente che sono stati abbinati ai record di Data.com e il numero dei record non abbinati. |
| Account | Analizza i record account abbinati, mostrando il numero e la percentuale dei record in base allo stato e identificando la percentuale di corrispondenza. Data Assessments, inoltre, elenca i campi Account e, per un determinato campo, indica quanti record contengono valori vuoti e quanti contengono valori diversi da quelli di Data.com (ad esempio, l'utente potrebbe avere 10 record di account in cui il valore del campo `Telefono` è vuoto). |
| Referenti | Analizza i record referenti abbinati, mostrando il numero e la percentuale dei record in base allo stato e identificando la percentuale di |

**EDIZIONI**

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

**AUTORIZZAZIONI UTENTE**

Per eseguire una valutazione dati Data.com:

- Non sono richieste autorizzazioni

Per visualizzare una valutazione dati Data.com:

- Non sono richieste autorizzazioni

| Scheda | Informazioni fornite |
| --- | --- |
| | corrispondenza. Data assessments, inoltre, elenca i campi Referenti e, per un determinato campo, indica quanti record contengono valori vuoti e quanti contengono valori diversi da quelli di Data.com. (Ad esempio, l'utente potrebbe avere 5 record referente in cui il valore del campo `Account` è vuoto.) |
| Lead | Analizza i record lead abbinati, mostrando il numero e la percentuale dei record in base allo stato e identificando la percentuale di corrispondenza. Data Assessments, inoltre, elenca i campi Lead e, per un determinato campo, indica quanti record contengono valori vuoti e quanti contengono valori diversi da quelli diData.com (ad esempio, l'utente potrebbe avere 12 record di lead in cui il valore del campo `Qualifica` è diverso da quello di Data.com). |
| Non abbinati | L'algoritmo di individuazione delle corrispondenze di Data.com utilizza campi chiave per identificare i record abbinati. Questa scheda elenca tali campi e mostra il numero e la percentuale di valori di campo vuoti nei record non abbinati. L'aggiunta di dati validi a questi campi quasi sicuramente migliorerà i risultati di corrispondenza dell'organizzazione. |
| DUNSRight | Mostra la percentuale di corrispondenze previste per gli account utilizzando il servizio di individuazione delle corrispondenze D&B DUNSRight. Il codice di confidenza è un numero da 1 a 10. Un codice di confidenza 10 indica la corrispondenza più precisa e più esatta. È possibile impostare una soglia del livello di confidenza che identifichi i record come Abbinati o Seleziona corrispondenza. I record abbinati vengono automaticamente aggiunti al processo di pulitura automatico. È possibile aggiungere manualmente i record Seleziona corrispondenza al processo di pulitura automatico. |

### Rapporti e cruscotti digitali di Data.com

Se si desidera analizzare l'impatto dei dati di Data.com sulla propria attività, Utilizzare i pacchetti di rapporti gratuiti di Data.com da AppExchange per analizzare facilmente i dati di account, referenti e lead.

In AppExchange sono disponibili numerosi pacchetti di rapporti Data.com. Ogni pacchetto di rapporti contiene un cruscotto digitale e numerosi rapporti preconfigurati che consentono di analizzare i dati di account, referenti e lead.

Per poter utilizzare qualsiasi rapporto o cruscotto digitale, è necessario che l'amministratore del sistema lo installi. Per vedere quali rapporti sono disponibili, fare clic sulla scheda Rapporti. Per eseguire uno dei rapporti, fare clic sull'apposita cartella per espandere l'elenco dei rapporti, quindi selezionare quello desiderato.

| Pacchetto di rapporti AppExchange disponibile | Contenuto |
|---|---|
| Data.com Prospector Reports | Cruscotto digitale e rapporti associati utilizzati principalmente dai responsabili delle vendite per visualizzare il valore offerto da Data.com in termini di lead convertiti, previsioni di vendita e reddito. |
| Data.com Clean Reports | Cruscotto digitale e rapporti associati utilizzati principalmente dalla divisione operazioni di vendita e dal personale responsabile della pulitura dei dati Salesforce. |
| Data.com Premium Reports | Cruscotto digitale e rapporti associati che utilizzano l'ampia gamma di dati di Società D&B per offrire una visione dettagliata dei propri account, che consentirà di migliorare la pianificazione delle vendite e la strategia aziendale. |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per eseguire i rapporti Data.com:
- "Esegui rapporti"

VEDERE ANCHE:

Installazione e implementazione dei pacchetti di rapporti Data.com di AppExchange

## Aggiunta manuale di informazioni a un singolo account, referente o lead

Se è necessario provare se le regole di pulitura Data.com funzionano, è possibile aggiungere manualmente le informazioni a un singolo record Salesforce.

IN QUESTA SEZIONE:

Aggiunta manuale di informazioni geografiche per un singolo indirizzo

Se è necessario provare se le regole di pulitura di georeferenziazione Data.com funzionano, è possibile aggiungere manualmente le informazioni geografiche a un singolo record Salesforce. Con le regole di pulitura, le informazioni geografiche vengono automaticamente aggiunte ai record, quindi non è necessario aggiungere manualmente tali informazioni.

Aggiunta manuale delle informazioni sulla società a un singolo lead
Se è necessario provare se le regole di pulitura Data.com funzionano, è possibile aggiungere manualmente le informazioni sulla società a un singolo lead Salesforce. Con le regole di pulitura, le informazioni sulla società vengono automaticamente aggiunte ai lead, quindi non è necessario aggiungere manualmente tali informazioni.

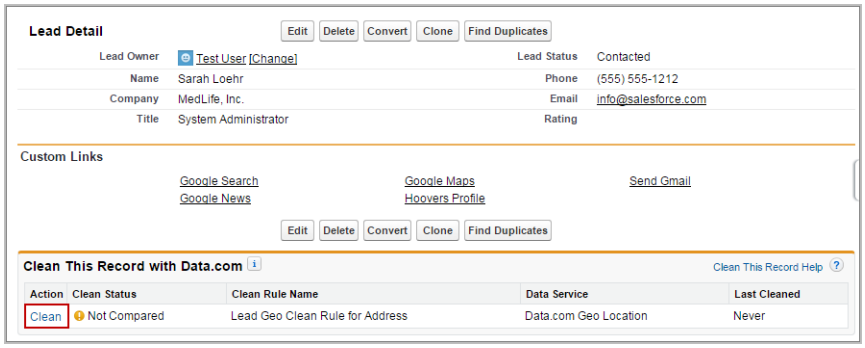
Individuazione di account, referenti e lead nelle vicinanze
Si sta visitando una città e si desidera andare a trovare i clienti più importanti e i lead di alta qualità che si trovano nelle vicinanze? Se i propri record Salesforce contengono informazioni geografiche accurate, sarà semplicissimo individuare account, referenti e lead.

## Aggiunta manuale di informazioni geografiche per un singolo indirizzo

Se è necessario provare se le regole di pulitura di georeferenziazione Data.com funzionano, è possibile aggiungere manualmente le informazioni geografiche a un singolo record Salesforce. Con le regole di pulitura, le informazioni geografiche vengono automaticamente aggiunte ai record, quindi non è necessario aggiungere manualmente tali informazioni.

**Nota:** Questa funzione è disponibile mediante un programma beta chiuso. Contattare Salesforce per abilitarla per l'organizzazione. Eventuali servizi o funzionalità non rilasciati a cui si fa riferimento in questo documento, nei comunicati stampa o nelle dichiarazioni pubbliche non sono al momento disponibili e potrebbero non essere consegnati in tempo o non essere consegnati affatto. È opportuno che i clienti che acquistano i nostri servizi basino le decisioni relative agli acquisti sulle funzionalità attualmente disponibili. L'Assistenza clienti di Salesforce fornisce un supporto limitato per questa funzionalità durante il periodo beta. Per richiedere assistenza e fornire il proprio feedback, accedere alla Success Community di Salesforce.

1. Fare clic su **Pulisci** per una regola di pulitura di georeferenziazione nella sezione Pulisci questo record con Data.com di un record. Sono disponibili quattro regole di pulitura di georeferenziazione. Se non è possibile trovare la sezione Pulisci questo record, chiedere al proprio amministratore Salesforce di aggiungerla al layout di pagina.




Se il record corrisponde a un record del servizio dati di georeferenziazione, vengono aggiunti i valori dei campi delle informazioni geografiche ed eventuali valori già esistenti vengono sovrascritti. Lo `stato della pulitura` per la regola di pulitura viene aggiornato.

**Nota:** Se si modifica l'indirizzo in un record, il parametro `Stato pulitura` per la regola di pulitura viene impostato su `Non confrontato` finché il record non viene di nuovo pulito. Fortunatamente, con le regole di pulitura di georeferenziazione, il record viene di nuovo automaticamente pulito quasi all'istante.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere informazioni geografiche agli account:
- "Modifica" per gli account

Per aggiungere informazioni geografiche ai referenti:
- "Modifica" per i referenti

Per aggiungere informazioni geografiche ai lead:
- "Modifica" per i lead

2. Verificare che le informazioni geografiche siano state aggiunte al record.

VEDERE ANCHE:

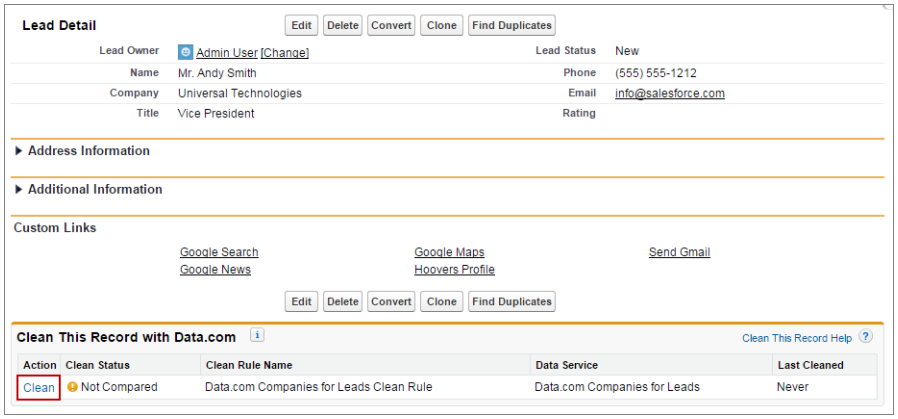
Aggiunta manuale di informazioni a un singolo account, referente o lead
Individuazione di account, referenti e lead nelle vicinanze

## Aggiunta manuale delle informazioni sulla società a un singolo lead

Se è necessario provare se le regole di pulitura Data.com funzionano, è possibile aggiungere manualmente le informazioni sulla società a un singolo lead Salesforce. Con le regole di pulitura, le informazioni sulla società vengono automaticamente aggiunte ai lead, quindi non è necessario aggiungere manualmente tali informazioni.

**Nota:** Questa funzione è disponibile mediante un programma pilota chiuso. Contattare Salesforce per abilitarla per l'organizzazione. Eventuali servizi o funzionalità non rilasciati a cui si fa riferimento in questo documento, nei comunicati stampa o nelle dichiarazioni pubbliche non sono al momento disponibili e potrebbero non essere consegnati in tempo o non essere consegnati affatto. È opportuno che i clienti che acquistano i nostri servizi basino le decisioni relative agli acquisti sulle funzionalità attualmente disponibili. L'Assistenza clienti di Salesforce fornisce un supporto limitato per questa funzionalità durante il periodo pilota. Per richiedere assistenza e fornire il proprio feedback, accedere alla Success Community di Salesforce.

1. Fare clic su **Pulisci** per la `regola di pulitura dei lead per le società Data.com` nella sezione Pulisci questo record del record. Se non è possibile trovare la sezione Pulisci questo record, rivolgersi al proprio amministratore Salesforce per l'assistenza.




Se il lead corrisponde a un record nel servizio dati, gli eventuali spazi vuoti vengono compilati per i campi `D-U-N-S Number`, `Società D&B` e `N. di dipendenti`. I valori già esistenti non vengono sovrascritti. Lo `stato della pulitura` per la regola di pulitura viene aggiornato.

**Nota:** Se si modificano i campi `Indirizzo`, `D-U-N-S Number`, `Società` o `Email`, lo `stato della pulitura` per la `regola di pulitura dei lead per le società Data.com` viene impostato su `Non confrontato` finché il record non viene di nuovo pulito. Fortunatamente, con le regole di pulitura, il lead viene di nuovo automaticamente pulito quasi all'istante.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Premium Clean nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per pulire i lead:
- "Modifica" per i lead

### Individuazione di account, referenti e lead nelle vicinanze

Si sta visitando una città e si desidera andare a trovare i clienti più importanti e i lead di alta qualità che si trovano nelle vicinanze? Se i propri record Salesforce contengono informazioni geografiche accurate, sarà semplicissimo individuare account, referenti e lead.

1. Utilizzando l'API Salesforce, eseguire una query sui record che rientrano un un raggio specifico di latitudine e longitudine.
   **Esempio: Query SOQL (Salesforce Object Query Language) per i primi 20 referenti entro un raggio di 50 miglia da San Francisco**

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per utilizzare l'API Salesforce:
- "API abilitata"

```
SELECT Name, Email, MailingAddress, MailingCity, MailingState, MailingCountry,
MailingLatitude, MailingLongitude
FROM Contact
WHERE distance(MailingAddress, geolocation(37.775, -122.418), 'mi') < 50
ORDER BY distance(MailingAddress, geolocation(37.775, -122.418), 'mi')
LIMIT 20;
```

VEDERE ANCHE:

Aggiunta manuale di informazioni geografiche per un singolo indirizzo

## Data.com Prospector

Utilizzare Data.com Prospector per cercare utili informazioni sulle società in D&B e tra milioni di referenti trovati in crowdsourcing e trovare i record necessari alla propria attività. Aggiungere questi record a Salesforce come nuovi account, referenti e lead oppure esportarli per l'uso in altre applicazioni. È un ottimo modo per trovare i dati necessari a pianificare i territori di vendita, segmentare le campagne, trovare nuovi account con cui entrare in contatto ed espandere la propria rete di vendita.

Tutti gli utenti Salesforce possono cercare account e referenti in Data.com. Gli utenti con licenza Data.com Prospector possono:

- Aggiungere account e referenti a Salesforce e aggiungere referenti come lead.
- Aggiungere referenti per un account direttamente dal record dell'account.
- Esportare account e referenti da Data.com
- Pulire manualmente i record di account, referenti e lead di Salesforce indipendentemente dal fatto che siano stati aggiunti da Data.com.
- Ottenere approfondimenti dati di valore relativi alle attività, alla situazione finanziaria, alla posizione competitiva e al settore degli account.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Data.com Prospector nelle versioni: **Contact Manager Edition** (tranne oggetto Lead), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

- La struttura gerarchica delle società consente di visualizzare relazioni di tipo controllante-controllato e informazioni sugli account, come reddito annuo, proprietà e numero di dipendenti (disponibile per gli utenti Data.com Premium Prospector come funzionalità beta).

Sono disponibili due versioni di Data.com Prospector: Corporate Prospector e Premium Prospector. Differiscono in base ai campi Dunn & Bradstreet che sono stati inclusi durante l'aggiunta o la pulitura manuale di record di account o lead. Gli utenti Premium Prospector inoltre possono accedere alla pagina Gerarchia società.

| Versione Data.com Prospector | Campi D&B |
|---|---|
| Data.com Corporate Prospector | Insieme di base di campi D&B. |
| Data.com Premium Prospector | Insieme di base di campi D&B più il campo `Società D&B`. Questo campo si collega a un record Società D&B associato con oltre campi Dunn & Bradstreet aggiuntivi che sono accessibili nella scheda `Società D&B`. La pagina Gerarchia società offre una vista gerarchica delle relazioni tra le società Dunn & Bradstreet. |

È possibile che le organizzazioni che hanno acquistato Data.com prima del 16 dicembre 2011 stiano utilizzando una versione precedente del prodotto con un insieme limitato di campi. Ritireremo questa versione con il rilascio Summer '14. Per informazioni sull'aggiornamento a Data.com Prospector, rivolgersi al proprio responsabile account Salesforce. Se non diversamente indicato, la Guida Salesforce fa riferimento al prodotto Data.com Prospector.

## Pulitura Data.com

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Pulitura Data.com offre diversi modi per mantenere aggiornati i record di Salesforce CRM, sfruttando le informazioni societarie D&B e milioni di referenti trovati in crowdsourcing. Sono disponibili due versioni del prodotto Pulitura Data.com: Corporate Clean e Premium Clean. Differiscono in base ai campi D&B che sono disponibili durante la pulitura di record di account o lead.

La pulitura mette a confronto i record di account, referenti e lead di Salesforce con i record di Data.com e crea un collegamento tra il record Salesforce e il record corrispondente in Data.com. La pulitura inoltre fornisce informazioni sullo stato di pulitura per gli account, i referenti e i lead di Salesforce a pagina 160.

Gli utenti con licenza Pulitura possono:

- Confrontare manualmente i singoli record Salesforce affiancati con i record Data.com corrispondenti e aggiornare i record Salesforce campo per campo.
- Selezionare record di account, referenti e lead da un elenco e pulirli tutti contemporaneamente.
- Aggiornare manualmente i record Società D&B collegati ad account (solo Premium Clean).

*L'organizzazione* può inoltre:

- Configurare ed eseguire processi di pulitura automatici per contrassegnare le differenze di valore nei record Salesforce, compilare i campi vuoti, sovrascrivere i valori dei campi.
- Utilizzare l'API di corrispondenza Data.com per creare una soluzione personalizzata per attività aziendali specifiche come pulire i lead man mano che vengono creati e pulire gli oggetti personalizzati.

Gli account personali non sono supportati in Pulitura Data.com.

Sono disponibili due versioni di Pulitura Data.com: Corporate Clean e Premium Clean. Differiscono in base ai campi D&B disponibili durante la pulitura di record di account o lead, sia manuale che tramite processi automatici.

| Versione Pulitura Data.com | Campi D&B |
|---|---|
| Data.com Corporate Clean | Insieme di base di campi D&B. |
| Data.com Premium Clean | Insieme di base di campi D&B più il campo `Società D&B`. Questo campo si collega a un record Società D&B associato con oltre 70 campi D&B aggiuntivi che sono accessibili nella scheda Società D&B. Se il campo `Società D&B` dei record Salesforce è vuoto, viene creato un link, se disponibile, quando il record viene pulito. |

Nota:

- Le licenze Prospector o Clean Corporate non possono essere acquistate dalle organizzazioni che sono già in possesso delle licenze Prospector o Clean Premium. Se si desidera acquistare licenze Corporate, sarà necessario convertire le licenze Premium.
- Le licenze Prospector o Clean Premium non possono essere acquistate dalle organizzazioni che sono già in possesso delle licenze Prospector o Clean Corporate. Se si desidera acquistare licenze Premium, sarà necessario convertire le licenze Corporate.
- Pulitura Data.com deve essere acquistato in rapporto di 1:1 con le licenze Sales Cloud e Service Cloud.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sull'uso di Data.com

Pulitura manuale di record con Pulitura Data.com

Pulitura di un elenco di record Salesforce con Pulitura Data.com

## Data.com Social Key

Data.com Social Key funziona con Account e referenti sociali e con Pulitura Data.com per facilitare la conoscenza di referenti e lead in Salesforce o nei siti di social network. Per utilizzare Social Key, l'organizzazione deve avere abilitato Pulitura Data.com.

Importante: a partire dal rilascio Spring '16, Data.com Social Key e l'API di corrispondenza dei profili sociali Data.com non saranno più disponibili. A quel momento, i puntatori dei profili sociali come quelli di LinkedIn® non saranno più aggiunti ai record puliti con Data.com e non sarà più possibile usare l'API di corrispondenza dei profili sociali Data.com per cercare i puntatori nei profili sociali.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con licenza Pulitura Data.com nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Quando si eseguono processi di pulitura o si puliscono record da un elenco, Social Key trova e associa puntatori sociali per i referenti e i lead. Al momento, Social Key fornisce puntatori sociali per LinkedIn®, Twitter® e Facebook® per referenti e lead solo negli Stati Uniti. I social network da utilizzare vengono selezionati dall'amministratore.

Gli utenti accedono a un social network dalla pagina dei dettagli di un referente o di un lead e visualizzano il profilo associato dalla visualizzazione Account e referenti sociali o nel sito del social network. Non è necessario eseguire ricerche manuali.

Nota: a seconda delle impostazioni di privacy di referenti e lead, nonché delle autorizzazioni impostate dai loro amici o collegamenti e delle condizioni di utilizzo del sito, potrebbe non essere possibile visualizzare tutte le informazioni che sarebbero visualizzabili se si accedesse direttamente agli account dei social network.

Per poter utilizzare Social Key, Pulitura Data.com deve essere abilitato.

# Come rimanere aggiornati con i social network e le notizie

## Approfondimenti account

È possibile fornire agli utenti l'accesso immediato ad articoli rilevanti e aggiornati sulle notizie relative a clienti, partner e concorrenti con Approfondimenti account.

Approfondimenti account fornisce tempestivamente fino a 20 articoli rilevanti selezionati per consentire agli utenti di essere sempre aggiornati sugli account, i settori in cui lavorano e altro ancora. Salesforce pre-elabora tutti gli articoli sulle notizie per garantirne la rilevanza e per filtrare eventuali contenuti spam e inappropriati. Non è possibile aggiungere o modificare le fonti delle notizie.

Approfondimenti account è disponibile solo in inglese e solo nell'app Salesforce1 mobile e in Salesforce Lightning Experience.

Approfondimenti account fornisce diversi articoli in base alla posizione in cui si effettua l'accesso.

- Nelle pagine dei dettagli dei record, gli articoli vengono selezionati in base all'account, ai responsabili e al settore.
- In Salesforce Today, gli articoli vengono selezionati in base alle opportunità e agli account visualizzati di recente, nonché alle operazioni e agli eventi relativi a tali account. In Salesforce1, gli articoli possono inoltre essere correlati agli account associati ai partecipanti agli eventi imminenti del calendario del dispositivo mobile.

EDIZIONI

La gerarchia account è disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Approfondimenti account è disponibile nelle versioni: Lightning Experience e Salesforce1

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Gli articoli sono divisi in quattro categorie.

**Notizie account**
Articoli correlati a un account, in base al nome dell'account immesso in Salesforce.

**Notizie settore**
Articoli basati sul valore selezionato nel campo Settore di ciascun account.

**Notizie responsabili**
Articoli su persone con ruoli di responsabilità presso un account. Non è necessario indicare i responsabili come referenti per l'account per ricevere le notizie sui responsabili.

**Notizie di tendenza della società**
Articoli che stanno leggendo altri utenti dell'organizzazione Salesforce.

Approfondimenti account viene gestito utilizzando la tecnologia fornita da Data.com e terze parti. Non è necessario essere clienti di Data.com per utilizzare Approfondimenti account.

Nota: quando è abilitata, la funzione Approfondimenti account utilizza le tecnologie di terze parti e altre tecnologie Salesforce, che offrono diversi livelli di protezione della privacy e di sicurezza. Questi servizi possono salvare o elaborare alcuni dei dati dell'organizzazione, ad esempio Nome account e sito Web. Salesforce non è responsabile della privacy e della protezione dei dati condivisi con terze parti durante l'utilizzo di questa funzione.

# Account, referenti e lead sociali

È possibile garantire agli utenti un miglior accesso alle informazioni sociali e fornire un miglior servizio ai clienti esistenti e potenziali grazie al facile accesso ai social network da Salesforce

Guarda una demo (3:29 minuti)

Quando un account, un referente o un lead è collegato a un profilo su un social network, tutti gli utenti dell'organizzazione possono disporre dei dati sociali più aggiornati senza dover accedere ad altri siti.

Le organizzazioni che utilizzano Pulitura Data.com ricevono anche Data.com Social Key, che semplifica ulteriormente la ricerca delle informazioni sociali per referenti e lead. Quando si eseguono processi di Pulitura Data.com o si puliscono i record di un elenco, i record di referenti e lead vengono aggiornati con i puntatori sociali di Twitter e Facebook, se disponibili.

| Social network | Elementi visualizzati in Salesforce | Oggetti supportati in Salesforce Classic | Oggetti supportati in Salesforce Lightning Experience Salesforce1 | Oggetti aggiornabili con Data.com Social Key |
|---|---|---|---|---|
| Twitter | Twitter è un ottimo sistema per visionare i profili pubblici di clienti esistenti e potenziali e sondarne gli umori. Si possono visualizzare le biografie, i tweet recenti, le persone che seguono e quelle da cui sono seguiti gli account, i referenti e i lead. | Account<br>Referenti<br>Lead | Account<br>Referenti<br>Lead | Referenti<br>Lead |
| Facebook | Facebook offre un quadro più personale dei clienti esistenti e potenziali e aiuta a individuare gli interessi in comune. Per referenti, lead e account personali | Account<br>Referenti<br>Lead | | Referenti<br>Lead |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Referenti disponibili in **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition.

Lead disponibili nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Pulitura Data.com e Data.comSocial Key disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

| | | |
|---|---|---|
| | è possibile visualizzare profili, aggiornamenti di stato e il numero di amici che si hanno in comune. Per gli account aziendali, è possibile visualizzare la presenza nei social media dell'azienda del cliente, incluso il profilo aziendale e i post in bacheca. | |
| Klout | Klout è un servizio di terze parti che analizza l'influenza delle persone nei social network, inclusi Twitter, Facebook e LinkedIn. Utilizzare Klout per vedere l'influenza sui social media di account, referenti e lead, per vedere le persone da cui sono influenzati, le persone che influenzano a loro volta e gli argomenti di cui discutono. | Account<br>Referenti<br>Lead |
| Video YouTube | YouTube consente di trovare e visualizzare i video correlati ai propri account, referenti e lead. | Account<br>Referenti<br>Lead |

Quando un utente dell'organizzazione associa un profilo di social network a un account, a un referente o a un lead, Salesforce ne mostra sempre le informazioni aggiornate. I dettagli visibili per i singoli utenti di Salesforce dipendono da come sono collegati all'account, al referente o al lead sul social network, nonché dalle impostazioni di privacy del profilo. Se non si è eseguito l'accesso al social network tramite Salesforce, si vedono solo le informazioni che l'utente del social network ha reso pubbliche.

**Importante:** la funzione Account, referenti e lead sociali utilizza le API pubbliche di Facebook, Klout, Twitter e YouTube per visualizzare informazioni sociali in Salesforce. Dal momento che tali social network possono modificare o interrompere l'accesso alle loro API in qualsiasi momento, salesforce.com non può garantire la disponibilità futura di questa funzione o delle sue singole funzionalità, compreso l'accesso ai dati forniti attualmente o a un determinato social network in generale. A partire dal rilascio Winter '16, LinkedIn non è più disponibile tramite questa funzione.

## Suggerimenti introduttivi per Salesforce1 o per il sito Salesforce completo

Per iniziare è sufficiente accedere alla pagina dei dettagli di un account, di un referente o di un lead ed effettuare l'accesso a un account di un social network. Con l'accesso si creano connessioni private tra Salesforce e gli account dei social network, che consentono di visualizzare i profili sociali esterni in Salesforce.

VEDERE ANCHE:

Configurazione di account, referenti e lead sociali

## Protezione e privacy durante l'uso di account, referenti e lead sociali

La funzione account, referenti e lead sociali è sviluppata per garantire protezione e privacy all'utente e ai suoi dati.

- Per l'accesso degli utenti agli account Facebook, Twitter o Klout, Salesforce utilizza OAuth, un protocollo di provata affidabilità. Salesforce non viene mai a contatto con le credenziali d'accesso e non memorizza mai le password.
- Salesforce non importa né archivia le informazioni sociali. Ogni volta che si seleziona un profilo sociale o un video di YouTube, Salesforce recupera le informazioni desiderate direttamente dal social network. Per gli account, i referenti e i lead vengono sempre visualizzate informazioni aggiornate.
- Quando si associa un record di Salesforce a un account di un social network, nel social network non si verifica alcuna attività. Ad esempio, quando si associa un referente a un account Twitter, non si inizia a seguire automaticamente quell'account su Twitter.
- Salesforce non invia mai post che riguardano gli utenti o le loro attività nei loro account di social network.
- Gli account, i referenti e i lead non vengono informati quando si utilizza Salesforce per visualizzare i loro profili sui social network. Inoltre, se si utilizza il Visualizzatore sociale, l'interazione degli utenti con i social network tramite Salesforce è di sola lettura.

  Nota: Se si esce dal Visualizzatore sociale, ad esempio facendo clic su un link che apre una nuova scheda nel browser, si esce da Salesforce e si interagisce direttamente con il social network. Le azioni che si eseguono al di fuori del visualizzatore di account, referenti e lead sociali di Salesforce possono essere registrate sul social network.

- Ogni utente visualizza i profili Facebook o Twitter in modo diverso, a seconda del tipo di collegamento che ha con ciascun account, referente o lead su un determinato social network e a seconda delle impostazioni di privacy utilizzate dall'account, dal referente o dal lead in quel momento. Gli altri utenti di Salesforce devono accedere ai rispettivi account di social network e vedranno solo i contenuti che sono autorizzati a vedere a seconda del loro livello di collegamento. Ad esempio, se il profilo Twitter di un utente è collegato a quello di un lead, l'utente potrebbe vedere gli altri collegamenti di quel lead, che invece un altro utente dell'organizzazione il cui profilo Twitter non è direttamente collegato a quello del lead non potrà vedere.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Referenti disponibili in **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition.

Lead disponibili nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Pulitura Data.com e Data.comSocial Key disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

VEDERE ANCHE:

Account, referenti e lead sociali

Configurazione di account, referenti e lead sociali

## Configurazione di account, referenti e lead sociali

È possibile disabilitare la funzione account, referenti e lead sociali, oppure attivare o disattivare alcuni social network.

Se si disabilita la funzione Account, referenti e lead sociali per il proprio accesso non sarà visualizzato alcun social network per i propri account, referenti o lead. Se invece si disattiva l'accesso a un singolo social network, non sarà possibile visualizzare quel social network o accedere ai relativi dati.

Nota: in Salesforce Lightning Experience e nell'app mobile Salesforce1, gli utenti possono accedere solo a Twitter, anche se sono abilitati altri social network.

1. Dalle impostazioni personali, immettere *Sociale* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni degli account e dei referenti sociali**, **Account e referenti sociali personali** o **Impostazioni**, a seconda della voce visualizzata.
2. Impostare Account e referenti sociali in modo che funzionino nel modo desiderato.
3. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Risoluzione dei problemi di Account, referenti e lead sociali

Account, referenti e lead sociali

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Referenti disponibili in **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition.

Lead disponibili nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Pulitura Data.com e Data.comSocial Key disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

# Visualizzazione e collegamento di profili di social network

| AUTORIZZAZIONI UTENTE | |
|---|---|
| Per associare profili di social network ad account aziendali: | "Modifica" per gli account |
| Per associare profili di social network ad account personali: | "Modifica" per gli account e i referenti |
| Per associare profili di social network a referenti: | "Modifica" per i referenti |
| Per associare profili di social network a lead: | "Modifica" per i lead |
| Per visualizzare i profili di social network associati ad account aziendali: | "Lettura" per gli account |
| Per visualizzare i profili di social network associati ad account personali: | "Lettura" per gli account **E** "Lettura" per i referenti |
| Per visualizzare i profili di social network associati a referenti: | "Lettura" per i referenti |
| Per visualizzare i profili di social network associati a lead: | "Lettura" per i lead |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Referenti disponibili in **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition.

Lead disponibili nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Pulitura Data.com e Data.comSocial Key disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Per visualizzare informazioni aggiornate sui propri account, referenti e lead raccolte attraverso i rispettivi profili e attività sui social network, associare ciascun record a un profilo di social network su Twitter e Facebook.

Dopo avere collegato un account, un referente o un lead a un profilo di social network è possibile visualizzare i dettagli e le attività più recenti del profilo dalla pagina dei dettagli dell'account, del referente o del lead. Se l'organizzazione utilizza Data.com Social Key, i link per Twitter e Facebook (se disponibili) vengono forniti automaticamente.

Nota: Le informazioni e le attività visualizzabili per ogni profilo di social network variano a seconda delle impostazioni di privacy del profilo, delle autorizzazioni impostate dagli amici o dai contatti del profilo e delle condizioni d'uso del social network. Per ulteriori informazioni sulla protezione e sulla privacy, vedere Protezione e privacy durante l'uso di account, referenti e lead sociali.

In Salesforce Classic è possibile collegare account, referenti e lead ai profili Twitter o Facebook. In Salesforce Lightning Experience o Salesforce1 è possibile visualizzare e collegare solo i profili Twitter.

1. Dalla pagina dei dettagli di un account, referente o lead, accedere al social network.
2. Se al record non è ancora stato collegato un profilo di un social network, Salesforce cerca automaticamente i profili che corrispondono al nome del record. Selezionare un profilo per collegarlo al record, oppure ripetere la ricerca con parametri diversi se nessuno dei profili trovati corrisponde.
3. Visualizzare le informazioni sociali condivise dal social network.
4. In Salesforce Classic è possibile anche:
   a. Fare clic su **Mostra foto in Salesforce** per visualizzare l'immagine del profilo del social network come immagine del profilo del record in Salesforce.

**b.** Fare clic su **Visualizza profilo completo** per vedere il profilo completo del social network direttamente nel social network.

**c.** Fare clic su **Trova profilo diverso** per cambiare il profilo del social network collegato al record dell'account.

**d.** Fare clic su **Esci** per chiudere la connessione privata tra Salesforce e l'account del social network. Una volta usciti, sarà possibile visualizzare le informazioni relative a qualsiasi record presente su quel social network solo dopo avere effettuato nuovamente l'accesso.

VEDERE ANCHE:

Risoluzione dei problemi di Account, referenti e lead sociali

# Selezione e modifica delle immagini del profilo per account, referenti e lead

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Referenti disponibili in **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition.

Lead disponibili nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Pulitura Data.com e Data.comSocial Key disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Quando i record di account, referenti e lead sono stati associati ai profili corrispondenti sui social network, i record visualizzano le immagini presenti sui profili Twitter o Facebook. In alcuni casi, le immagini del profilo compaiono in Salesforce anche quando non si è effettuato l'accesso al social network.

Per impostazione predefinita, l'immagine del profilo di un account, di un referente o di un lead è l'immagine del profilo presa dal primo social network associato al record.

Nota: le immagini del profilo di Facebook sono visibili solo in Salesforce Classic.

1. Nella pagina dei dettagli di un referente, di un account o di un lead, fare clic sull'icona di un social network ( ).
2. Nel Visualizzatore sociale, selezionare la scheda del social network in cui è presente l'immagine che si desidera utilizzare.
3. Fare clic su **Mostra foto in Salesforce**.

VEDERE ANCHE:

Account, referenti e lead sociali

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per trovare i profili dei social network e collegarli ai record degli account aziendali:

- "Modifica" per gli account

Per trovare i profili dei social network e collegarli ai record degli account personali:

- "Modifica" per gli account

  E

  "Modifica" per i referenti

Per trovare i profili dei social network e collegarli ai referenti:

- "Modifica" per i referenti

Per trovare i profili dei social network e collegarli ai lead:

- "Modifica" per i lead

# Risoluzione dei problemi di Account, referenti e lead sociali

È possibile garantire agli utenti una maggiore disponibilità di informazioni sociali e fornire un miglior servizio ai clienti esistenti e potenziali grazie al facile accesso ai social network da Salesforce

Nota: a seconda dei prodotti Salesforce, i social network disponibili sono diversi. Per verificare che il social network a cui si tenta di accedere sia disponibile nel prodotto che si sta utilizzando, consultare le informazioni sulla disponibilità dei social network a pagina 188.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Account aziendali disponibili in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Account personali disponibili nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Referenti disponibili in **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition.

Lead disponibili nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Pulitura Data.com e Data.comSocial Key disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

## Salesforce Classic

1. Fare clic sulle icone dei social network nell'intestazione delle pagine dei dettagli di un account, referente o lead per accedere al Visualizzatore sociale.
2. Se non sono visibili icone, la funzione Account, referenti e lead sociali potrebbe essere disabilitata nell'organizzazione. Chiedere a un amministratore di abilitarla.
3. Se manca l'icona di un social network specifico, è possibile che quel social network sia disattivato.
   - Chiedere a un amministratore di attivare quel social network per l'organizzazione.
   - Controllare le impostazioni personali e attivare il social network per il proprio accesso.

## Salesforce Lightning Experience

1. Aprire la pagina dei dettagli di un record account, referente o lead.
2. Se la scheda Twitter non è visibile, la funzione Account, referenti e lead sociali potrebbe essere disabilitata nell'organizzazione. Chiedere a un amministratore di abilitarla e di attivare l'accesso a Twitter per l'organizzazione.
3. Se la funzione è abilitata ma la scheda Twitter non è visibile, controllare le impostazioni personali.

## Salesforce1

1. Aprire la pagina dei dettagli di un record account, referente o lead.
2. Se la scheda Twitter non è visibile, provare a:
   - Chiedere a un amministratore di abilitare la funzione Account, referenti e lead sociali.
   - Chiedere a un amministratore di attivare l'accesso a Twitter per l'organizzazione.
   - Chiedere a un amministratore di aggiungere la scheda Twitter al layout di pagina mobile per account, referenti e lead.
   - Controllare le impostazioni personali per verificare che Twitter sia attivato per il proprio accesso.

VEDERE ANCHE:

Configurazione di account, referenti e lead sociali

Account, referenti e lead sociali

# Creazione di campagne e generazione di lead

## Pianificazione, gestione e tracciamento delle campagne

### Panoramica sulle campagne

Una campagna è un progetto di marketing rivolto all'esterno che si desidera pianificare, gestire e registrare in Salesforce. Può trattarsi di un programma via posta tradizionale, un seminario, un annuncio pubblicitario, un messaggio email o un altro tipo di iniziativa di marketing. È possibile organizzare le campagne in gerarchie per agevolare l'analisi delle relative strategie di marketing.

La scheda Campagne visualizza una pagina iniziale che consente di individuare ed emettere un rapporto sulle campagne. È anche possibile ordinare e filtrare le campagne tramite visualizzazioni di elenchi standard e personalizzate. Inoltre, questa scheda consente di visualizzare e modificare informazioni dettagliate sulle campagne.

Nota: per poter gestire le campagne, gli utenti devono avere selezionato la casella di controllo Utente marketing nella pagina delle informazioni personali, disporre delle autorizzazioni utente appropriate e dell'accesso in condivisione alla campagna. Gli altri possono solo visualizzarle ed eseguire rapporti sulle singole campagne. Vedere Chi ha accesso alle campagne? a pagina 239

È inoltre impossibile disabilitare le campagne per l'organizzazione se vi viene fatto riferimento in Apex.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

VEDERE ANCHE:

Pagina iniziale Campagne

# Pagina iniziale Campagne

Fare clic sulla scheda Campagne per visualizzare la pagina iniziale Campagne, accessibile a qualsiasi utente.

- Per visualizzare un elenco di elementi filtrati, selezionare un elenco predeterminato dall'elenco a discesa `Visualizza` o fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire le proprie visualizzazioni personalizzate. Per modificare o eliminare le visualizzazioni create, selezionarle dall'elenco a discesa `Visualizza` e fare clic su **Modifica**.
- Nella sezione **Campagne recenti**, selezionare una voce dall'elenco a discesa per visualizzare un breve elenco delle campagne principali che soddisfano tale criterio. Dall'elenco, fare clic sul nome di una campagna per visualizzare direttamente i dettagli relativi. Passare dal link **Mostra 25 elementi** al link **Mostra 10 elementi** e viceversa per cambiare il numero di elementi visualizzati. I campi visualizzati dipendono dal layout di ricerca "Scheda Campagne" definito dall'amministratore e dalle impostazioni di protezione a livello di campo (disponibili solo nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition). Le selezioni disponibili per Campagne recenti sono:

| Selezioni disponibili per campagne recenti | Descrizione |
|---|---|
| `Visualizzati recentemente` | Le ultime dieci o venticinque campagne visualizzate, elencate partendo da quelle visualizzate più recentemente. Questo elenco deriva dagli elementi recenti dell'utente e include record di cui è titolare l'utente e altri utenti. |
| `Campagne attive personali` | Le dieci o venticinque campagne più recenti contrassegnate come Attive, elencate partendo da quelle create più recentemente. Questo elenco include esclusivamente i record di cui è titolare l'utente. |

- Nella sezione **Campagne recenti**, fare clic su **Nuovo** per creare una nuova campagna.
- In **Rapporti**, fare clic sul nome di un rapporto per visualizzarlo.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulle campagne

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la scheda Campagne:
- "Lettura" per le campagne

Per visualizzare le campagne:
- "Lettura" per le campagne

Per creare le campagne:
- "Crea" per le campagne

# Visualizzazione degli Elenchi campagne

La pagina di elenco Campagne visualizza un elenco di campagne nella visualizzazione corrente. Per visualizzare un elenco di elementi filtrati, selezionare un elenco predeterminato dall'elenco a discesa `Visualizza` o fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire le proprie visualizzazioni personalizzate. Per modificare o eliminare le visualizzazioni create, selezionarle dall'elenco a discesa `Visualizza` e fare clic su **Modifica**.

- Fare clic sul nome di una campagna per visualizzarne i dettagli. Fare clic su **Modifica** o **Canc** per modificare o eliminare la campagna.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulle campagne

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare gli elenchi delle campagne:

- "Lettura" per le campagne

Per creare, modificare ed eliminare le campagne:

- "Crea" per le campagne

  E

  Casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

# Visualizzazione delle gerarchie campagne

Una gerarchia campagne consente di raggruppare le campagne che appartengono a un programma o a un'iniziativa di marketing specifica al fine di analizzare in modo più efficiente le relative attività di marketing.

Per visualizzare la gerarchia di una campagna, fare clic su **Visualizza gerarchia** accanto al campo `Nome campagna` nella pagina dei dettagli della campagna. Se una campagna non fa parte di una gerarchia, la pagina Gerarchia campagne corrispondente mostra solo la campagna selezionata.

Una gerarchia campagne mostra le campagne che sono associate tra loro tramite il campo `Campagna controllante`. Una gerarchia illustra una relazione fra le campagne, ad esempio un gruppo di campagne relative a una determinata strategia di mercato. Ogni campagna può avere una sola campagna controllante ma un numero illimitato di campagne dello stesso livello; una gerarchia campagne può contenere un massimo di cinque livelli o generazioni. In altri termini, una gerarchia campagne ha una profondità massima di cinque livelli ma un'ampiezza illimitata su ogni livello. I membri della campagna quali referenti e lead possono essere inclusi a qualunque livello.

Nella pagina Gerarchia campagne, le campagne sono visualizzate con un rientro per indicare che sono correlate alle campagne soprastanti. Le campagne sono elencate in ordine decrescente in base al livello gerarchico. Per aprire la pagina dei dettagli di una campagna, fare clic sul nome della campagna.

Le statistiche relative alle singole campagne sono riportate nella sezione Statistiche campagna della pagina dei dettagli della campagna. Le statistiche aggregate relative alle campagne controllanti e controllate sono riportate nell'elenco correlato Gerarchia campagne.

**EDIZIONI**

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

**AUTORIZZAZIONI UTENTE**

Per visualizzare le campagne:

- "Lettura" per le campagne

Nota: per garantire la precisione dei rapporti, tutte le campagne di una gerarchia devono utilizzare la stessa valuta.

VEDERE ANCHE:

- Impostazione delle gerarchie campagne
- Visualizzazione delle statistiche della gerarchia campagne

## Visualizzazione delle statistiche della gerarchia campagne

Le pagine dei dettagli delle campagne contengono un elenco correlato Gerarchia campagne che mostra una campagna controllante e tutte le campagne direttamente subordinate a essa all'interno della gerarchia campagne. Per creare una gerarchia campagne è possibile associare le campagne tra di loro mediante il campo di ricerca `Campagna controllante` nella pagina dei dettagli della campagna. Per aprire la pagina dei dettagli di una campagna, fare clic su una campagna all'interno dell'elenco correlato.

L'elenco correlato Gerarchia campagne fornisce campi delle statistiche per ogni campagna nell'elenco e il valore totale della campagna controllante e di tutte le campagne sottostanti nella gerarchia delle campagne. I campi delle statistiche non sono visibili nell'elenco correlato finché per l'organizzazione non vengono abilitate le gerarchie delle campagne. Per ulteriori informazioni e per un elenco dei campi, vedere Impostazione delle gerarchie campagne a pagina 205.

L'elenco correlato Gerarchia campagne mostra un massimo di due livelli gerarchici: la campagna controllante e le relative campagne controllate. Se una campagna controllata controlla a sua volta altre campagne, queste non compaiono nell'elenco correlato ma i loro dati sono compresi nei valori dei campi delle statistiche della gerarchia campagne. Tali campi forniscono dati aggregati, indipendentemente dal fatto che l'utente disponga dell'autorizzazione alla condivisione per visualizzare le singole campagne nella gerarchia. Tuttavia, se non si è autorizzati ad accedere a una campagna riportata nell'elenco correlato, non è possibile visualizzarne la pagina dei dettagli utilizzando il link presente nell'elenco correlato. Per visualizzare tutti i livelli di una gerarchia campagne, fare clic sul link **Visualizza gerarchia** accanto al campo `Nome campagna` nella pagina dei dettagli della campagna.

VEDERE ANCHE:

Visualizzazione e modifica delle campagne

Campi campagna

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le campagne:

- "Lettura" per le campagne

Per visualizzare le gerarchie campagne:

- "Lettura" per le campagne

# Visualizzazione e modifica delle campagne

**Visualizzazione delle campagne**

Dopo aver individuato una campagna nella relativa pagina iniziale o nella pagina di elenco Campagne, fare clic sul nome per visualizzarne le informazioni dettagliate. È anche possibile selezionare un nome di campagna dall'elenco correlato Cronologia campagne di un lead, un referente o un account personale associato. Se sono abilitati i dettagli effetto di attivazione, passare con il mouse sopra qualsiasi campo di ricerca nella pagina dei dettagli per visualizzare le informazioni chiave relative a un record prima di fare clic nella pagina dei dettagli di quel record.

**Modifica delle campagne**

Per aggiornare una campagna, fare clic su **Modifica** e modificare i campi che si desidera aggiornare. Al termine, fare clic su **Salva**. È anche possibile fare clic su **Salva e Nuovo** per salvare la campagna corrente e crearne un'altra.

Utilizzare la modifica in linea per modificare i campi direttamente nella pagina dei dettagli. Se la modifica in linea non è abilitata, rivolgersi all'amministratore.

Nota: per modificare una campagna controllata da un'altra campagna, è necessario disporre almeno dell'autorizzazione ad accedere in "Lettura" alla campagna controllante.

**Creazione delle gerarchie campagne**

Quando si crea o si modifica una campagna è possibile utilizzare il campo di ricerca `Campagna controllante` per assegnare una campagna controllante alla campagna. Nella finestra di dialogo di ricerca è possibile cercare una campagna esistente o creare una nuova campagna controllante. Per ulteriori informazioni sulla configurazione delle gerarchie campagne per l'organizzazione, vedere Impostazione delle gerarchie campagne a pagina 205.

**Calcolo delle statistiche delle campagne**

Nei dettagli della campagna sono inclusi campi con statistiche della campagna aggiornati automaticamente che comprendono i valori di tutti i record associati, indipendentemente dal fatto che l'utente sia autorizzato ad accedere in lettura a tali record. Se sono abilitate le gerarchie campagne, l'elenco correlato Gerarchia campagna contiene le statistiche aggregate relative a una campagna controllante e a tutte le campagne subordinate nella gerarchia campagne.

Nota: il processo di calcolo delle statistiche della campagna viene eseguito ogni due minuti ed elabora le statistiche di una campagna alla volta. In caso di un elevato numero di campagne o di campagne con un elevato numero di membri in sospeso, può verificarsi un ritardo di 10 minuti o più.

**Collegamento di referenti, lead o account personali alle campagne**

Scegliere una delle seguenti opzioni dal pulsante a discesa **Gestisci membri** nella pagina dei dettagli della campagna:

- **Aggiungi membri - Cerca** per aggiungere membri della campagna tramite una ricerca.
- **Aggiungi membri - Importa file** per aggiungere membri di una campagna mediante l'importazione di lead da un file csv.
- **Modifica membri - Cerca** per visualizzare, aggiornare o eliminare i membri esistenti di una campagna.
- **Aggiorna e aggiungi membri - Importa file** per modificare lo stato dei membri di una campagna utilizzando un file di importazione.

**Impostazione avanzata**

Fare clic su **Impostazione avanzata** per personalizzare i valori di `Stato membro` per una campagna. Vedere Personalizzazione dell'impostazione delle campagne a pagina 204.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare gli elenchi delle campagne:
- "Lettura" per le campagne

Per modificare le campagne:
- "Modifica" per le campagne

  E

  Casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

**Elenchi correlati campagne**

- Passare il mouse sopra i link nella parte superiore di una pagina dei dettagli per visualizzare l'elenco correlato corrispondente e i relativi record. Se Chatter è abilitato, i link effetto di attivazione sono visualizzati sotto al feed. Una sovrapposizione interattiva consente di visualizzare e gestire rapidamente le voci dell'elenco correlato. Fare clic su un link effetto di attivazione per passare al contenuto dell'elenco correlato. Se i link effetto di attivazione non sono abilitati, rivolgersi all'amministratore di Salesforce.
- Nella parte inferiore della schermata vengono fornite informazioni correlate alla campagna che includono attività, allegati, membri delle campagne, gerarchie campagne e le opportunità risultanti dalla campagna. Gli elenchi correlati visualizzati dipendono dalla personalizzazione dell'utente oltre che dalla personalizzazione imposta dall'amministratore ai layout di pagina o alle autorizzazioni dell'utente a visualizzare i dati correlati. Fare clic su singoli elementi per visualizzare dettagli aggiuntivi. Fare clic su **Altro** nella parte inferiore della pagina o su **Visualizza altro** sotto un elenco correlato per visualizzare ulteriori elementi.

**Stampa delle campagne**

Fare clic su **Formato stampa** nella pagina dei dettagli della campagna per visualizzare una pagina stampabile contenente tutte le informazioni sulla campagna. Utilizzare la funzione di stampa del browser per stampare la visualizzazione.

**Condivisione**

Per condividere una campagna con altri utenti, gruppi o ruoli, fare clic su **Condivisione**. Vedere Condivisione delle campagne a pagina 233.

Per tornare all'ultima pagina di elenco visualizzata, fare clic su **Torna a elenco** nella parte superiore della pagina dei dettagli della campagna. Se l'organizzazione ha abilitato sezioni di pagina comprimibili, utilizzare le frecce accanto alle intestazioni di sezione per espandere o comprimere ogni sezione della pagina dei dettagli.

# Personalizzazione dell'impostazione delle campagne

Per ciascuna campagna, gli Utenti marketing devono definire i valori di `Stato membro` della campagna. Di seguito sono riportati gli stati che un lead, un referente o un account personale possono avere in una campagna. Ad esempio, per una conferenza è possibile definire i valori Pianificata, Invito inviato, RSVP e Partecipazione. Se si desidera copiare i valori di `Stato membro` da una campagna esistente, è possibile iniziare con .

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le campagne:
- "Lettura" per le campagne

Per personalizzare i valori di stato membro:
- "Modifica" per le campagne

  E

  casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

## Privilegi degli utenti per la personalizzazione dell'impostazione delle campagne

- Chiunque può visualizzare l'impostazione avanzata di una campagna. Gli utenti possono *modificare* l'impostazione avanzata se:
  - La casella `Utente marketing` è selezionata nelle informazioni utente
  - Dispongono dell'autorizzazione "Modifica" per le campagne
  - Dispongono almeno dell'accesso in condivisione di lettura/scrittura sul record della campagna
- Se non si sostituiscono i valori di stato membro, tutti i record della campagna vengono aggiornati a prescindere dall'accesso di condivisione ai referenti e ai lead correlati di cui l'utente dispone.

## Definizione dei valori di stato membro

Le nuove campagne hanno due valori di stato membro predefiniti: "Inviato" e "Risposto". È possibile modificarli o crearne di nuovi.

1. Fare clic su **Impostazione avanzata** nella pagina dei dettagli di una campagna.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Aggiornare i valori esistenti o aggiungerne di nuovi.
4. Fare clic su **Aggiungi altre voci** per aggiungere delle voci aggiuntive. È possibile aggiungere fino a 50 voci.
5. Selezionare una voce come valore "Predefinito".
6. Scegliere i valori che verranno conteggiati come "Risposta". I membri con valori "Risposto" sono riscontrati nel campo `Risposte totali` nella campagna.

   Nota: la modifica della casella di controllo Risposto ha effetti importanti. Quando si seleziona o deseleziona questa casella, i dettagli delle statistiche delle campagne e dei membri delle campagne vengono modificati di conseguenza. Nello specifico, vengono modificati i campi `Risposto`, `Data ultima risposta` e `Ultima modifica` del record del membro campagna. Ad esempio, se si utilizza uno stato denominato "Partecipazione" per cui si seleziona la casella di controllo `Risposto`, i membri campagna esistenti con stato "Partecipazione" saranno contati come risposte nelle statistiche della campagna e i campi data di cui sopra saranno aggiornati.

## Sostituzione dei valori di stato membro

È possibile sostituire globalmente i valori di `Stato membro` per ciascun membro della campagna. Ad esempio, è possibile decidere che "Partecipazione" sia un valore più appropriato rispetto a "Presenza".

1. Fare clic su **Impostazione avanzata** nella pagina dei dettagli di una campagna.

2. Fare clic su **Sostituisci** nell'elenco correlato Valori stato membro.
3. Immettere il valore da cambiare e selezionare il nuovo valore.
4. Fare clic su **Salva**.

Nota: la sostituzione dello stato dei membri non comporta il ricalcolo dei campi di riepilogo di roll-up né l'attivazione di flussi di lavoro, trigger o regole di convalida.

## Impostazione delle gerarchie campagne

Le gerarchie campagne costituiscono un efficace strumento di classificazione che consente di analizzare e di creare rapporti sullo stato di salute delle campagne correlate. Associando le campagne tra di loro mediante una relazione di ricerca è possibile raggruppare le campagne appartenenti a un programma o a un'iniziativa di marketing specifica. Una gerarchia può contenere un massimo di cinque livelli. Ogni campagna può avere una sola campagna controllante, ma un numero illimitato di campagne dello stesso livello. L'elenco correlato Gerarchia campagne è visualizzato nella pagina dei dettagli di una campagna per impostazione predefinita, ma non contiene record fino a quando per l'organizzazione non vengono configurate le gerarchie campagne.

Per impostare le gerarchie campagne, aggiungere il campo `Campagna controllante` al layout di pagina della campagna e abilitare i campi delle statistiche della gerarchia campagne.

Nota: a seconda del profilo utente, i campi statistici della gerarchia campagne potrebbero essere già visibili.

I campi statistici della gerarchia campagne includono:

- `N. inviato totale nella gerarchia`
- `Reddito previsto totale nella gerarchia`
- `Costo preventivato totale nella gerarchia`
- `Costo reale totale nella gerarchia`
- `Lead totali nella gerarchia`
- `Lead convertiti totali nella gerarchia`
- `Referenti totali nella gerarchia`
- `Opportunità totali nella gerarchia`
- `Opportunità conseguite totali nella gerarchia`
- `Valore totale opportunità conseguite nella gerarchia`
- `Valore totale opportunità nella gerarchia`
- `Risposte totali nella gerarchia`

Per le descrizioni dei campi, vedere Campi campagna a pagina 226.

Il procedimento da seguire per rendere visibili i campi dipende dalla versione di Salesforce utilizzata. Per le versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition, utilizzare la protezione a livello di campo. Via via che si rendono visibili i campi, Salesforce visualizza il valore del campo nella sezione **Totale gerarchia** dell'elenco correlato Gerarchia campagne. Per la versione Professional Edition, aggiungere i campi delle statistiche della gerarchia campagne al layout di pagina della campagna; i campi saranno visualizzati nel layout di pagina e nella sezione **Totale gerarchia** dell'elenco correlato Gerarchia campagne.

Nota: i campi delle statistiche della gerarchia campagne forniscono i dati aggregati relativi a una campagna controllante e a tutte le campagne di livello subordinato all'interno della gerarchia campagne, indipendentemente dal fatto che un utente disponga dell'autorizzazione alla condivisione di una determinata campagna all'interno della gerarchia campagne. Pertanto, tenere presenti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare una gerarchia campagne:
- "Crea" per le campagne

  E

  Casella `Utente marketing` abilitata nella pagina dei dettagli dell'utente

Per impostare le gerarchie campagne:
- "Personalizza applicazione"

le impostazioni di condivisione delle campagne dell'organizzazione quando si abilitano i campi della gerarchia campagne. Se non si desidera che gli utenti visualizzino i dati aggregati della gerarchia che comprendono campagne a cui gli utenti non possono accedere, si può decidere di rimuovere parzialmente o totalmente i campi della gerarchia campagne dall'elenco correlato Gerarchia campagne. Anche se i campi della gerarchia campagne non vengono aggiunti all'elenco correlato o al layout di pagina, è comunque possibile accedere a tali campi nei rapporti.

Una volta impostate le gerarchie campagne, gli utenti possono creare e assegnare le campagne controllanti mediante il campo `Campagna controllante` e quindi visualizzare i dettagli della gerarchia nella pagina o nell'elenco correlato Gerarchia campagne.

Nota: tutte le campagne di una gerarchia devono utilizzare la stessa valuta.

La pagina Gerarchia campagne, a cui si può accedere dal link **[visualizza gerarchia]** accanto al **Nome campagna** nel record della campagna, mostra tutti i livelli di una gerarchia e le campagne comprese in ciascun livello. Per ulteriori informazioni, vedere Visualizzazione delle gerarchie campagne a pagina 200. L'elenco correlato Gerarchia campagne fornisce i dati aggregati relativi alla campagna controllante e a tutte le campagne di livello subordinato nella gerarchia. Per ulteriori informazioni, vedere Visualizzazione delle statistiche della gerarchia campagne a pagina 201.

VEDERE ANCHE:

Personalizzazione dell'impostazione delle campagne

Campi campagna

# Associazione di campagne influenti alle opportunità

## Influenza campagna

Associare più campagne influenti a un'unica opportunità.

Visualizzare le campagne influenti dall'elenco correlato Influenza campagna nella pagina dei dettagli dell'opportunità. Il campo `Fonte campagna principale` nella pagina dei dettagli di un'opportunità consente di designare la campagna più influente per quella opportunità.

Se l'associazione automatica è abilitata, le campagne influenti vengono aggiunte alle opportunità quando una campagna viene correlata a un referente a cui viene assegnato un ruolo referente per l'opportunità prima della data di chiusura della stessa. È possibile specificare ulteriori criteri di associazione automatica, compreso un intervallo di tempo per l'influenza campagna che limita la durata del periodo in cui una campagna può influenzare una nuova opportunità dopo la data della prima associazione della campagna e prima della data di creazione dell'opportunità. Le campagne influenti possono inoltre essere aggiunte manualmente alle opportunità facendo clic sul pulsante **Aggiungi campagna** nell'elenco correlato Influenza campagna.

Utilizzare il rapporto Campagne con opportunità influenzate per visualizzare le opportunità che sono state influenzate da più campagne.

Prima di utilizzare la funzione di influenza campagna, è necessario eseguire queste operazioni.

1. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per le opportunità, accedere a Layout di pagina.
2. Aggiungere l'elenco correlato Influenza campagna al layout di pagina delle opportunità
3. Impostare l'influenza campagna.

VEDERE ANCHE:

Campi campagna

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare l'influenza campagna:

- "Personalizza applicazione"

Per visualizzare l'elenco correlato dell'influenza campagna:

- "Lettura" per le campagne

  E

  "Lettura" per le opportunità

Per aggiungere manualmente le campagne influenti:

- "Lettura" per le campagne

  E

  "Modifica" per le opportunità

# Configurazione dell'influenza campagna

## Impostazione dell'influenza campagna

È possibile configurare le campagne influenti in modo che vengano aggiunte automaticamente alle opportunità. Se l'associazione automatica è abilitata, le campagne influenti vengono aggiunte alle opportunità quando una campagna viene correlata a un referente a cui viene assegnato un ruolo referente per un'opportunità prima della data di chiusura della stessa. Ad esempio, se per una campagna di email viene assegnato a un membro un ruolo referente per un'opportunità aperta, la campagna di email viene aggiunta all'elenco correlato Influenza campagna relativo a quella opportunità

È possibile impostare un intervallo di tempo di influenza campagna che specifichi il numero massimo di giorni tra la data della prima associazione della campagna e la data di creazione dell'opportunità. Durante tale intervallo la campagna viene considerata influente. Se ad esempio si specifica un intervallo di tempo di 15 giorni per l'influenza campagna e uno dei propri referenti diventa membro della campagna il 1° giugno, la campagna viene considerata influente per qualsiasi opportunità creata e associata al referente entro il 15 giugno. Utilizzare le regole di associazione per configurare ulteriori criteri che le campagne devono rispettare per essere automaticamente associate a un'opportunità.

Se l'associazione automatica è disabilitata, gli utenti devono aggiungere manualmente le campagne influenti alle opportunità mediante l'elenco correlato Influenza campagna.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare l'influenza campagna:

- "Personalizza applicazione"

Per impostare l'associazione automatica per l'influenza campagna:

1. Da Imposta, immettere *Influenza campagna* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Influenza campagna**.
2. Selezionare `Abilitata`.
3. Se necessario, indicare nel campo `Intervallo di tempo di influenza campagna` il numero massimo di giorni tra la data della prima associazione della campagna e la data di creazione dell'opportunità.

   Nota: le campagne associate a un referente prima di tale intervallo di tempo non verranno considerate influenti. L'intervallo di tempo massimo per l'influenza campagna è 9.999 giorni.Se non si desidera specificare un intervallo di tempo per l'influenza campagna, lasciare vuoto il campo `Intervallo di tempo di influenza campagna`
4. È inoltre possibile definire ulteriori criteri di filtro da soddisfare per consentire l'associazione automatica di una campagna.
5. Fare clic su **Salva**.

Le campagne verranno automaticamente aggiunte all'elenco correlato Influenza campagna per le opportunità quando soddisfano i criteri specificati.

Per disabilitare l'associazione automatica per l'influenza campagna:

1. Da Imposta, immettere *Influenza campagna* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Influenza campagna**.
2. Selezionare `Disabilitata`.
3. Fare clic su `Salva`.

VEDERE ANCHE:

Influenza campagna

Campi campagna

## Aggiunta di campagne influenti alle opportunità

Gestire gli elenchi delle campagne che influenzano le proprie opportunità direttamente dalle pagine dei dettagli delle opportunità.

Tenere presente questi dettagli prima di aggiungere campagne influenti alle opportunità.

- Benché più campagne possano essere influenti, solo una campagna può essere designata come fonte della campagna principale per l'opportunità.
- La campagna designata come fonte della campagna principale sarà sempre visualizzata nell'elenco correlato Influenza campagna.
- I campi delle opportunità della sezione delle statistiche della campagna nella pagina dei dettagli verranno popolati solo per la campagna designata come fonte della campagna principale. Ad esempio, si supponga di avere una campagna di email e una campagna di telemarketing che influenzano la stessa opportunità e di designare la campagna di email come fonte della campagna principale. I campi delle opportunità nelle statistiche della campagna verranno popolati solo per la campagna di email.
- Quando si seleziona `Fonte campagna principale`, il campo `Fonte campagna principale` nella pagina dei dettagli dell'opportunità viene aggiornato con il nome della campagna principale. È possibile che le regole di flusso di lavoro e Apex relative alle opportunità vengano attivate da questa modifica.
- Quando si aggiungono campagne utilizzando **Aggiungi campagna** nell'elenco correlato Influenza campagna, i dettagli sui membri della campagna non vengono visualizzati nell'elenco correlato.

A questo punto, aggiungere campagne influenti dall'elenco correlato Influenza campagna.

1. Visualizzare la pagina dei dettagli di un'opportunità.
2. Fare clic su **Aggiungi campagna** nell'elenco correlato Influenza campagna.
3. Immettere un nome di campagna nel campo `Nome campagna` o fare clic su per cercare una campagna.
4. Se si desidera designare la campagna come campagna principale, selezionare `Fonte campagna principale`.
5. Fare clic su **Salva**.

È anche possibile configurare i criteri di filtro che, se soddisfatti, determineranno l'aggiunta automatica delle campagne influenti alle opportunità. Ad esempio, è possibile configurare un filtro che determini soltanto l'aggiunta delle campagne di email e telemarketing.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare l'elenco correlato dell'influenza campagna:

- "Lettura" per le campagne

  E

  "Lettura" per le opportunità

Per aggiungere manualmente le campagne influenti:

- "Lettura" per le campagne

  E

  "Lettura" e "Modifica" per le opportunità

VEDERE ANCHE:

Influenza campagna

Configurazione dell'influenza campagna

# Gestione di membri delle campagne

## Modifica di più membri della campagna

### Modifica di membri di una campagna dalla pagina Gestisci membri

Nota: Prima di andare alla pagina Gestisci membri, accertarsi di utilizzare un browser supportato.

Per aggiornare lo stato, modificare i dettagli o rimuovere i membri di una campagna dalla pagina Gestisci membri:

1. Fare clic su **Gestisci membri** e scegliere **Modifica membri - Cerca** mediante il pulsante a discesa nella pagina dei dettagli di una campagna o l'elenco correlato Membri campagna nella pagina dei dettagli di una campagna.
2. Nella sottoscheda Membri esistenti, se lo si desidera, immettere i criteri di ricerca per trovare i membri esistenti e fare clic su **Vai!**.

   Nota: per le campagne con membri della campagna creati sia da lead che da referenti, è necessario disporre dell'autorizzazione "Lettura" sui lead e i referenti per visualizzare tutti i membri. Se si dispone solo dell'autorizzazione di "Lettura" sui lead, sarà possibile visualizzare solo i membri campagna creati dai lead; se si dispone solo dell'autorizzazione di "Lettura" sui referenti, sarà possibile visualizzare solo i membri campagna creati dai referenti.
3. Selezionare le caselle di controllo accanto ai record da modificare. Per selezionare tutti i record nella pagina corrente, selezionare la casella di controllo posta nella riga di intestazione.
4. Se lo si desidera, eseguire le seguenti operazioni:
   - Per cambiare lo stato dei membri della campagna, selezionare uno stato dall'elenco a discesa **Aggiorna stato**.
   - Per rimuovere un membro da una campagna, fare clic su **Rimuovi**.
   - Per modificare i dettagli di un membro della campagna, fare clic su **Modifica**. I campi derivati dal record del lead o del referente possono essere modificati solo nella pagina dei dettagli del lead o del referente. Il campo `Tipo di membro campagna` può essere modificato solo nella pagina dei dettagli della campagna.
   - Per visualizzare, modificare, eliminare o clonare un membro della campagna, fare clic sul relativo nome nella colonna Nome.

La pagina Gestisci membri più recente non è disponibile in modalità di accessibilità. In questa modalità, è possibile aggiungere referenti o lead a una campagna, aggiornare i membri di una campagna utilizzando le procedure guidate membri campagne.

VEDERE ANCHE:

Utilizzo dell'elenco correlato Membri campagna

Aggiunta di più membri alla campagna

Visualizzazione e modifica di un membro campagna

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la scheda Membri esistenti:
- "Modifica" per le campagne

  E

  "Lettura" per lead o referenti

  E

  casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

Per aggiornare e rimuovere i membri di una campagna:
- "Modifica" per le campagne

  E

  "Modifica" per lead e referenti

  E

  Casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

## Utilizzo dell'elenco correlato Membri campagna

L'elenco correlato Membri campagna consente di visualizzare, aggiungere, modificare o rimuovere i membri di una campagna direttamente dalla pagina dei dettagli della stessa.

Per impostazione predefinita l'elenco correlato Membri campagna contiene 5 membri. Per visualizzare altri membri, fare clic sul link **Mostra di più**.

Nota: per le campagne con membri della campagna creati sia da lead che da referenti, è necessario disporre dell'autorizzazione "Lettura" sui lead e i referenti per visualizzare tutti i membri. Se si dispone solo dell'autorizzazione di "Lettura" sui lead, sarà possibile visualizzare solo i membri campagna creati dai lead; se si dispone solo dell'autorizzazione di "Lettura" sui referenti, sarà possibile visualizzare solo i membri campagna creati dai referenti.

Il pulsante a discesa **Gestisci membri** nell'elenco correlato Membri campagna e nella sezione dei dettagli della campagna consente di cercare lead e referenti e di aggiungerli come membri di una campagna, aggiornare o rimuovere i membri esistenti e aggiungere e aggiornare i membri della campagna utilizzando un file di importazione.

Dall'elenco correlato Membri campagna:

- Fare clic sul nome del membro della campagna nelle colonne Nome o Cognome per visualizzare i dettagli dei membri della campagna.
- Fare clic su **Rimuovi** per rimuovere un membro da una campagna.
- Fare clic su **Modifica** per modificare i dettagli di un membro di una campagna.
- Scegliere una delle seguenti opzioni dal pulsante a discesa **Gestisci membri**:
  - **Aggiungi membri - Cerca** per aggiungere membri della campagna tramite una ricerca.
  - **Aggiungi membri - Importa file** per aggiungere membri di una campagna mediante l'importazione di lead da un file csv.
  - **Modifica membri - Cerca** per visualizzare, aggiornare o eliminare i membri esistenti di una campagna.
  - **Aggiorna e aggiungi membri - Importa file** per modificare lo stato dei membri di una campagna utilizzando un file di importazione.

VEDERE ANCHE:

Aggiunta di più membri alla campagna

Modifica di più membri della campagna

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le campagne:
- "Lettura" per le campagne

Per visualizzare l'elenco correlato dei membri della campagna:
- "Lettura" per le campagne

  E

  "Lettura" per lead o referenti

Per modificare l'elenco correlato dei membri della campagna:
- "Lettura" per le campagne

  E

  "Lettura" per lead o referenti

Per visualizzare e utilizzare il pulsante **Gestisci membri** nell'elenco correlato dei membri della campagna:
- "Modifica" per le campagne

  E

  "Lettura" per lead o referenti

# Aggiunta di più membri alla campagna

## Aggiunta di membri di una campagna dalla pagina Gestisci membri

Dalla pagina Gestisci membri, è possibile aggiungere lead e referenti come membri di una campagna. Per aggiungere referenti a una campagna, è necessario che la casella di controllo `Aggiungi a campagna` sia stata abilitata. Se una campagna ha un tipo di membro campagna, è necessario poter accedere a quel tipo di membro per aggiungere membri alla campagna. In caso contrario è possibile solo aggiornare i membri campagna esistenti.

Nota: Prima di andare alla pagina Gestisci membri, accertarsi di utilizzare un browser supportato.

Per aggiungere membri di una campagna dalla pagina Gestisci membri:

1. Fare clic su **Gestisci membri** e scegliere **Modifica membri - Cerca** mediante il pulsante a discesa nella pagina dei dettagli di una campagna o l'elenco correlato Membri campagna.
2. Nella sottoscheda Aggiungi membri, selezionare il pulsante di opzione `Lead` o `Referenti` per aggiungere lead o referenti
3. Ricerca di lead o referenti:
   - È possibile specificare i filtri della ricerca e fare clic su **Vai!**.
   - In alternativa, è possibile selezionare una visualizzazione esistente, ad esempio Tutti i lead aperti, dall'elenco a discesa Usa visualizzazione esistente. I risultati vengono visualizzati automaticamente. Se si seleziona una visualizzazione esistente, è possibile modificare i relativi criteri aggiungendo o modificando i filtri e facendo clic su **Vai!**.

     Nota: Non è possibile modificare i criteri di filtro se è stata selezionata una visualizzazione che utilizza opzioni avanzate oppure che utilizza più di cinque filtri. I criteri di filtro saranno rispecchiati nei risultati della ricerca per queste visualizzazioni, anche se non tutti verranno visualizzati.
4. Selezionare le caselle di controllo accanto ai record da aggiungere. Per selezionare tutti i record nella pagina corrente, selezionare la casella di controllo posta nella riga di intestazione.
5. Selezionare uno stato dall'elenco a discesa **Aggiungi con stato**.

Viene visualizzato un messaggio di conferma e i membri che sono stati aggiunti vengono visualizzati nella sottoscheda Membri esistenti.

Nota: se l'aggiunta dei referenti non riesce, abilitare la casella di controllo `Aggiungi a campagna`:

1. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i referenti, accedere a Layout di ricerca.
2. Fare clic su **Modifica** accanto alla visualizzazione elenco Referenti.
3. Selezionare `Aggiungi a campagna`.
4. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere membri della campagna:

- "Modifica" per le campagne

  E

  "Modifica" per lead e referenti

  E

  Casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

Per rimuovere membri della campagna:

- "Lettura" per le campagne

  E

  "Modifica" per lead o referenti

La pagina Gestisci membri più recente non è disponibile in modalità di accessibilità. In questa modalità, è possibile aggiungere referenti o lead a una campagna, aggiornare i membri di una campagna utilizzando le procedure guidate membri campagne.

VEDERE ANCHE:

- Utilizzo dell'elenco correlato Membri campagna
- Modifica di più membri della campagna

## Aggiunta di membri di una campagna dai rapporti

| AUTORIZZAZIONI UTENTE | |
|---|---|
| Per aggiungere membri di una campagna da un rapporto referenti: | casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente<br>E<br>"Modifica" per le campagne<br>E<br>"Lettura" per i referenti<br>E<br>"Lettura" per i rapporti |
| Per aggiungere membri di una campagna da un rapporto lead: | casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente<br>E<br>"Modifica" per le campagne<br>E<br>"Lettura" per i lead<br>E<br>"Lettura" per i rapporti |
| Per aggiungere membri di una campagna da un rapporto account personale: | casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente<br>E<br>"Modifica" per le campagne<br>E<br>"Lettura" per i referenti<br>E<br>"Lettura" per i rapporti |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Per aggiungere lead, referenti o account personali a una campagna da un rapporto:

1. Fare clic su **Aggiungi a campagna** da un rapporto di una campagna, referente, lead o account personale che restituisce i record dei lead, dei referenti o degli account personali.

Suggerimento: per visualizzare il lead o il referente da aggiungere è necessario disporre dell'accesso in condivisione.

Se il rapporto restituisce più di 50.000 record, il pulsante sarà disabilitato. È possibile modificare il rapporto in modo che venga restituito un numero di record inferiore.

2. Utilizzare l'icona di ricerca per scegliere una campagna a cui aggiungere i risultati del rapporto.
3. Scegliere uno stato membro per i referenti, i lead o gli account personali che si stanno aggiungendo alla campagna.
4. Scegliere se si desidera o meno sovrascrivere lo stato dei membri già esistenti nella campagna.

   Se si sceglie di sovrascrivere lo stato dei membri esistenti della campagna, lo stato verrà aggiornato in base al valore selezionato al punto precedente.

5. Fare clic su **Aggiungi a campagna**.
6. Rivedere la schermata di conferma.
7. Fare clic su **Chiudi** per tornare al rapporto.

Nota: Si possono aggiungere membri a una campagna direttamente da un rapporto tabulare, di riepilogo e a matrice, ma non da un rapporto unito.

Durante l'aggiunta dei membri di una campagna da un rapporto, tenere presente anche quanto segue:

- I membri delle campagne vengono aggiunti in batch, quindi, se il processo dovesse essere interrotto, ad esempio facendo clic su **Annulla**, alcuni membri verranno comunque aggiunti.
- Se i record di lead o referenti vengono modificati dopo che si è fatto clic su **Aggiungi a campagna** ma prima che siano stati effettivamente aggiunti, i record non verranno aggiunti alla campagna.
- non è possibile aggiungere lead convertiti a una campagna. I lead convertiti eventualmente presenti nel rapporto verranno ignorati durante la procedura di aggiunta alla campagna.
- Se una campagna ha un tipo di membro campagna, è necessario poter accedere a quel tipo di membro per aggiungere membri alla campagna. In caso contrario è possibile solo aggiornare i membri campagna esistenti.

## Aggiunta di referenti o lead da una visualizzazione elenco a una campagna

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Per aggiungere referenti, lead o account personali esistenti a una campagna da una visualizzazione elenco:

1. Accedere a una visualizzazione elenco di referenti o lead, quale la visualizzazione elenco "Referenti personali". È possibile creare visualizzazioni elenco personalizzate che limitano i risultati in base al nome della campagna e, facoltativamente, anche in base allo stato dei membri della campagna.

   Suggerimento: per visualizzare il lead o il referente da aggiungere è necessario disporre dell'accesso in condivisione.

2. Selezionare le caselle accanto ai record che si desidera selezionare. Se si desidera, selezionare la casella nell'intestazione di colonna per selezionare tutti i record correntemente visualizzati. Nella pagina è possibile visualizzare un massimo di 250 record per volta.
3. Fare clic su **Aggiungi a campagna**. Se una campagna ha un tipo di membro campagna, è necessario poter accedere a quel tipo di membro per aggiungere membri alla campagna. In caso contrario è possibile solo aggiornare i membri campagna esistenti.
4. Nella prima fase della procedura, immettere il nome della campagna che si desidera aggiornare o fare clic sull'icona di ricerca per cercare e selezionare una campagna esistente.
5. Scegliere se si desidera o meno sovrascrivere lo stato dei membri già esistenti nella campagna.

   Se si sceglie di sovrascrivere lo stato dei membri esistenti della campagna, lo stato verrà aggiornato in base al valore selezionato al punto precedente.

6. Fare clic su **Aggiungi a campagna**.
7. Nella seconda fase della procedura, rivedere i messaggi di conferma relativi ai membri selezionati. Se un membro selezionato esisteva già nella campagna, lo stato del membro sarà stato aggiornato.
8. Fare clic su **Chiudi** per uscire dalla procedura guidata e tornare alla visualizzazione elenco.

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere più referenti esistenti a una campagna:

- casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

  E

  "Modifica" per le campagne

  E

  "Modifica" per i referenti

Per aggiungere più lead esistenti a una campagna:

- casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

  E

  "Modifica" per le campagne

  E

  "Modifica" per i lead

Per aggiungere più account personali a una campagna:

- casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

  E

  "Modifica" per le campagne

  E

  "Modifica" per i referenti

## Visualizzazione e modifica di un membro campagna

Dalla pagina dei dettagli dei membri della campagna, è possibile modificare, eliminare o clonare il record di un membro della campagna. Inoltre, se il membro della campagna è basato su un lead, è possibile convertire il lead; se il membro della campagna è basato su un referente, è possibile creare un'opportunità.

Per visualizzare la pagina dei dettagli di un membro della campagna, fare clic sul relativo nome nelle colonne Nome o Cognome nell'elenco correlato Membri campagna nella pagina dei dettagli di una campagna o nella scheda Membri esistenti.

Nota: Per visualizzare un membro della campagna, è necessario disporre di autorizzazioni sulla campagna e sul lead o sul referente. Ad esempio, per visualizzare un membro della campagna creato da un lead, è necessario poter visualizzare sia la campagna che il lead.

Per personalizzare il layout della pagina dei dettagli del membro campagna, accedere a Layout di pagina dalle impostazioni di gestione dell'oggetto per i membri campagna e fare clic su **Modifica** accanto al nome del layout di pagina desiderato.

**Modifica di un membro della campagna**

Per modificare un membro della campagna, fare clic su **Modifica** nella pagina dei dettagli del membro della campagna, modificare i campi che si desidera aggiornare e fare clic su **Salva**. I campi derivati dal lead o dal referente possono essere modificati solo dalla pagina dei dettagli del lead o del referente.

Nota: se l'amministratore ha abilitato la modifica in linea per l'organizzazione, non sarà possibile utilizzarla nell'elenco a discesa `Stato` nella pagina dei dettagli del membro della campagna. Per modificare l'elenco a discesa `Stato`, invece, fare clic su **Modifica** nella pagina dei dettagli della campagna.

**Clonazione di un membro della campagna**

Per clonare un membro della campagna, fare clic su **Clona** nella pagina dei dettagli del membro della campagna, quindi selezionare una campagna e un referente o un lead. Cambiare i campi che si desidera clonare per il nuovo membro della campagna, quindi fare clic su **Salva**.

**Eliminazione di un membro della campagna**

Per eliminare un membro di una campagna, fare clic su **Elimina** dalla pagina dei dettagli del membro della campagna.

Nota: L'eliminazione del record di un membro della campagna è un'operazione definitiva; il record non può essere ripristinato dal Cestino. Tuttavia, il record originale del lead o del referente non viene eliminato.

**Conversione di un lead**

Se il membro di una campagna era stato creato da un lead, è possibile fare clic su **Converti lead** nella pagina dei dettagli del membro della campagna per convertire il lead. Quando si converte un lead, il membro della campagna fa ancora parte della campagna, ma il tipo cambia da lead a referente.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare, modificare e rimuovere i membri di una campagna:

- "Lettura" per le campagne

  E

  "Lettura" per i lead

  E

  "Lettura" per i referenti

Per aggiungere membri della campagna:

- "Lettura" per le campagne

  E

  "Modifica" per i lead

  E

  "Modifica" per i referenti

**Creazione di un'opportunità**

Se il membro di una campagna era stato creato da un referente, è possibile fare clic su **Crea opportunità** nella pagina dei dettagli del membro della campagna per creare un'opportunità. Quando si crea un'opportunità, il membro della campagna rimane membro della stessa.

VEDERE ANCHE:

Aggiunta, modifica o clonazione di singoli membri di una campagna

Campi membri campagne

## Campi membri campagne

Si tratta dei campi (in ordine alfabetico) che costituiscono il membro di una campagna. La maggior parte dei campi dei membri delle campagne deriva dai record di lead o referenti da cui il membro della campagna era stato creato; pertanto, i campi devono essere modificati dal record lead o referente corrispondente. Alcuni di questi campi potrebbero non essere visibili o modificabili a seconda del layout di pagina e delle impostazioni di protezione a livello di campo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

I campi disponibili variano secondo la versione (Edition) di Salesforce utilizzata.

| Campo | Descrizione |
|---|---|
| `Campagna` | La campagna a cui il lead o referente appartiene. |
| `Valuta membro campagna` | Valuta predefinita per tutti i campi di importi in valuta del membro della campagna. Gli importi vengono visualizzati nella valuta del membro della campagna e anche convertiti nella valuta personale dell'utente. Disponibile solo per le organizzazioni che utilizzano più valute. |
| `Tipo di membro campagna` | Tipo di record del membro della campagna; determina il layout di pagina disponibile per il membro della campagna. (Sola lettura) |
| `Città` | Porzione dell'indirizzo del lead o referente che indica la città. |
| `Società (Account)` | La società, se il membro della campagna è basato su un lead, o l'account, se il membro della campagna è basato su un referente. |
| `Referente` | Il nome del referente, se il membro della campagna è basato su un referente. |
| `Paese` | Porzione dell'indirizzo dell'utente che indica la nazione. La voce viene selezionata da un elenco di valori standard o immessa come testo. Se il campo è un campo di testo, sono ammessi fino a 80 caratteri. |
| `Creato da` | Utente che ha creato il membro della campagna. (Sola lettura) |
| `Data creazione` | Data in cui il membro della campagna è stato creato. (Sola lettura) |
| `Descrizione` | Descrizione del lead o del referente. |
| `Non effettuare la chiamata` | Indica che la persona non desidera essere contattata per telefono. Se si utilizza Data.com, il valore del campo `Telefono` sarà nascosto nei risultati della ricerca e nella scheda del referente, e sarà vuoto nei file `.csv` creati durante l'esportazione dei record. |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| `Email` | Indirizzo email del lead o referente. |
| `Fuori lista email` | Indica che la persona non desidera ricevere email. Se si utilizza Data.com, il valore del campo `Email` sarà nascosto nei risultati della ricerca e nella scheda del referente, e sarà vuoto nei file `.csv` creati durante l'esportazione dei record. |
| `Fax` | Numero di fax del lead o del referente. |
| `Fuori lista fax` | Indica se la persona non desidera essere inclusa nelle spedizioni di fax circolari (fax broadcasting). |
| `Nome` | Nome del lead o del referente. |
| `Data prima risposta` | Data in cui il membro della campagna ha risposto per la prima volta. (Sola lettura) |
| `Ultima modifica di` | Utente che ha modificato per ultimo il record del membro della campagna. (Sola lettura) |
| `Data ultima modifica` | Data dell'ultima modifica del record del membro della campagna. (Sola lettura) |
| `Cognome` | Cognome del lead o del referente. |
| `Lead` | Il nome del lead, se il membro della campagna è basato su un lead. |
| `Fonte del lead` | La fonte del lead, ad esempio Annunci pubblicitari, Partner o Web. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. |
| `Cellulare` | Numero del telefono cellulare del lead o del referente. |
| `Telefono` | Numero di telefono del lead o del referente. |
| `Risposto` | Indica se il membro della campagna ha risposto. |
| `Titolo` | Il titolo con cui rivolgersi alla persona, ad esempio, Sig., Sig.ra, Dott., Prof. |
| `Stato/Provincia` | Porzione dell'indirizzo dell'utente che indica lo stato o la provincia. La voce viene selezionata da un elenco di valori standard o immessa come testo. Se il campo è un campo di testo, sono ammessi fino a 80 caratteri. |
| `Stato` | Lo stato del membro della campagna, ad esempio, inviato o risposto. |
| `Via` | Porzione dell'indirizzo del lead o referente che indica la via. |
| `Qualifica` | La qualifica del lead o referente, ad esempio, Presidente. |
| `CAP` | Porzione dell'indirizzo del lead o referente che indica il codice postale. |

VEDERE ANCHE:

Visualizzazione e modifica di un membro campagna

Aggiunta di più membri alla campagna

# Aggiunta, modifica o clonazione di singoli membri di una campagna

Per le campagne che ottengono le risposte una per una, ad esempio mediante telefonate a un agente di vendita, è possibile collegare manualmente un referente, un lead o un account personale a una campagna e aggiornare lo stato della campagna di tale persona. Questa operazione può essere eseguita da qualsiasi utente tramite l'elenco correlato Cronologia campagne di un referente, di un lead o di un account personale.

È anche possibile aggiungere più membri della campagna e modificare più membri della campagna.

Nota: se una campagna ha un tipo di membro campagna, è necessario poter accedere a quel tipo di membro per aggiungere membri alla campagna. In caso contrario è possibile solo aggiornare i membri campagna esistenti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere o clonare un membro della campagna:

- "Lettura" per le campagne

  E

  "Modifica" per lead e referenti

Per modificare un membro della campagna lead o referente:

- "Lettura" per le campagne

  E

  "Lettura" o "Modifica" per lead o referenti

Per modificare un membro campagna account personale:

- "Lettura" per le campagne

  E

  "Lettura" o "Modifica" per account e referenti

## Aggiunta di singoli membri alla campagna

Per aggiungere un membro della campagna:

1. Fare clic su **Aggiungi a campagna** nell'elenco correlato Cronologia campagne della pagina dei dettagli del referente, del lead o dell'account personale da aggiungere alla campagna.
2. Indicare la campagna nella finestra popup.
3. Indicare lo stato del membro della campagna nella pagina Modifica membro campagna.
4. Immettere o modificare le eventuali informazioni aggiuntive.

   I campi derivati dal record del lead o del referente possono essere modificati solo nella pagina dei dettagli del lead o del referente. Il campo `Tipo di membro campagna` può essere modificato solo nella pagina dei dettagli della campagna.
5. Fare clic su **Salva**.

## Modifica di singoli membri della campagna

Per modificare un membro della campagna:

1. Trovare un membro esistente della campagna:
   - Fare clic su **Modifica** accanto al nome della campagna nell'elenco correlato Cronologia campagne della pagina dei dettagli di un referente, di un lead o di un account personale
   - Fare clic su **Modifica** accanto al nome del membro della campagna nell'elenco correlato Cronologia campagne nella pagina dei dettagli della campagna
2. Immettere o modificare le eventuali informazioni aggiuntive.

   I campi derivati dal record del lead o del referente possono essere modificati solo nella pagina dei dettagli del lead o del referente. Il campo `Tipo di membro campagna` può essere modificato solo nella pagina dei dettagli della campagna.
3. Fare clic su **Salva**.

## Clonazione di singoli membri della campagna

Per clonare un membro della campagna:

1. Fare clic sul nome del membro della campagna nelle colonne Nome o Cognome dell'elenco correlato Membri campagna nella pagina dei dettagli di una campagna.

2. Fare clic su **Clona**.
3. Indicare la campagna nella finestra popup.
4. Nella pagina Modifica membro campagna, indicare un lead o un referente, ma non entrambi.
5. Immettere o modificare le eventuali informazioni aggiuntive.

   I campi derivati dal record del lead o del referente possono essere modificati solo nella pagina dei dettagli del lead o del referente. Il campo `Tipo di membro campagna` può essere modificato solo nella pagina dei dettagli della campagna.
6. Fare clic su **Salva**.

Nota: se si dispone dell'accesso in sola lettura a un campo, il valore di tale campo non viene riportato nel record clonato.

# Importazione di membri della campagna

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Con le due importazioni guidate delle campagne, gli utenti marketing designati possono usare i file CSV (Comma Separated Values) per importare nuovi lead e tenere traccia delle risposte di lead e referenti in ciascuna fase della campagna.

Nota: se le virgole non sono appropriate per le proprie impostazioni internazionali, utilizzare la tabulazione o un altro delimitatore.

Per utilizzare una delle importazioni guidate, fare clic sul pulsante a discesa **Gestisci membri** nella pagina dei dettagli di una campagna e scegliere una delle seguenti opzioni:

- **Aggiungi membri - Importa file** quindi fare clic su **Lead**: l'importazione guidata dati consente di importare un elenco di nomi nuovi. Salesforce crea i lead nel sistema e li associa alla campagna per creare nuovi membri della campagna.
- **Aggiorna e aggiungi membri - Importa file** quindi fare clic su **Aggiorna e aggiungi membri campagna**: L'aggiornamento guidato campagne consente di importare un elenco di referenti e lead Salesforce esistenti. Salesforce associa i record ai record dei membri esistenti della campagna e aggiorna le relative cronologie delle risposte. Inoltre, i nuovi lead e referenti aggiunti mediante l'aggiornamento guidato campagne vengono aggiunti come membri della campagna.

Nota: se una campagna ha un tipo di membro campagna, è necessario poter accedere a quel tipo di membro per aggiungere membri alla campagna. In caso contrario è possibile solo aggiornare i membri campagna esistenti.

VEDERE ANCHE:

Aggiunta, modifica o clonazione di singoli membri di una campagna

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare le campagne:

- "Modifica" per le campagne

  E

  Casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

Per importare lead come membri di campagne:

- "Modifica" per le campagne

  E

  Casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

  E

  "Importa lead"

Per utilizzare l'aggiornamento guidato campagna:

- "Modifica" per le campagne

  E

  Casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

  E

  "Importa lead"

  E

  "Lettura" per i referenti

## Uso dell'importazione guidata dati con le campagne

Con Importazione guidata dati è possibile importare un elenco contenente fino a 50.000 nuovi lead e associarli a una campagna. Utilizzare questa procedura guidata per le campagne che generano nuovi lead.

### Suggerimenti per l'uso della procedura Importazione guidata dati

- Se i nomi presenti nel file di importazione sono uguali a quelli di lead esistenti vengono creati dei lead duplicati.
- Se nel file di importazione sono presenti nomi duplicati vengono creati dei lead duplicati.
- Se una campagna ha un tipo di membro campagna, è necessario poter accedere a quel tipo di membro per aggiungere membri alla campagna. In caso contrario è possibile solo aggiornare i membri campagna esistenti.

### Uso di Importazione guidata dati

1. Preparare l'elenco dei nomi secondo le specifiche relative alla mappatura dei campi nel file di importazione lead.
2. Fare clic sul pulsante a discesa **Gestisci membri** e selezionare **Aggiungi membri - Importa file** nella pagina dei dettagli della campagna da aggiornare.
3. Fare clic su **Lead**.
4. Fare clic su **Aggiorna i record esistenti**.
5. Selezionare una fonte per il lead.
6. Selezionare una regola di assegnazione per assegnare i lead.
7. Se lo si desidera è possibile utilizzare le impostazioni della regola di assegnazione per eseguire la notifica ai nuovi titolari dei record.
8. Selezionare lo stato del membro predefinito per i lead privi di stato o con stato non valido.
9. Selezionare la codifica dei caratteri del file di importazione. Nella maggior parte dei casi l'impostazione predefinita non viene cambiata.
10. Se lo si desidera, scegliere l'attivazione delle regole di flusso di lavoro per i record nuovi e aggiornati.
11. Se lo si desidera, scegliere l'attivazione delle regole di flusso di lavoro per i nuovi membri campagna.
12. Scegliere il file di importazione.
13. Fare clic su **Avanti**.
14. Mappare i campi di Salesforce ai campi del file di importazione, quindi fare clic su **Avanti**.
15. Mappare il campo stato dei membri campagna di Salesforce ed eventuali campi personalizzati dei membri campagna al file di importazione, quindi fare clic su **Avanti**. Questa opzione è disponibile solo se si dispone di campi personalizzati per i membri campagna.
16. Fare clic su **Importa ora**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

La versione **Group Edition** consente di accedere alla procedura Importazione guidata dati, ma non ha accesso alle campagne.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per importare lead utilizzando Importazione guidata dati:

- "Modifica" per le campagne

  E

  casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

  E

  "Importa lead"

Per verificare se i lead sono stati importati con lo stato membro corretto, controllare l'elenco correlato Cronologia campagne sui lead. Vedere Aggiunta, modifica o clonazione di singoli membri di una campagna a pagina 220.

VEDERE ANCHE:

Importazione di membri della campagna

## Aggiornamento guidato campagna

Con l'Aggiornamento guidato campagna è possibile importare un elenco composto da un massimo di 50.000 referenti e lead esistenti per aggiornare lo stato dei membri della campagna. Utilizzare questa procedura guidata per le campagne destinate a lead o referenti esistenti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per utilizzare l'aggiornamento guidato campagna:

- "Modifica" per le campagne

  E

  "Importa lead"

  E

  "Lettura" per i referenti

  casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

### Suggerimenti per l'uso dell'Aggiornamento guidato campagna

- I membri campagna basati sui referenti creati dai lead convertiti non vengono aggiornati.
- Se il file di importazione utilizzato contiene lead o referenti che non sono membri della campagna, questi vengono aggiunti come membri della campagna.
- La procedura Aggiornamento guidato campagna modifica i record per i quali si dispone di accesso in condivisione. Inoltre, l'aggiornamento guidato campagna aggiorna le campagne controllate solo se l'utente è autorizzato ad accedere almeno in "Lettura" alla campagna controllante.
- Se una campagna ha un tipo di membro campagna, è necessario poter accedere a quel tipo di membro per aggiungere membri alla campagna. In caso contrario è possibile solo aggiornare i membri campagna esistenti.

### Uso dell'Aggiornamento guidato campagna

1. Eseguire un rapporto di un lead o di un referente in Salesforce, includere il campo `ID referente` o `ID lead` ed esportarlo in Excel.

   Se la campagna è destinata sia ai lead che ai referenti, combinare i rapporti esportati su lead e referenti in un solo file CSV in Excel. Assicurarsi che i valori di `ID lead` e `ID referente` siano nella stessa colonna di Excel.

   Nota: se le virgole non sono appropriate per le proprie impostazioni internazionali, utilizzare la tabulazione o un altro delimitatore.

2. Rinominare la colonna `ID lead/ID referente` in `ID record`.
3. Se lo si desidera, aggiungere una colonna denominata `Stato` e inserire lo stato del membro per ciascun record. Ai record con stato vuoto o non valido viene assegnato lo stato membro predefinito selezionato nell'aggiornamento guidato.
4. Fare clic sul pulsante a discesa **Gestisci membri** e selezionare **Aggiorna e aggiungi membri - Importa file** nella campagna da aggiornare.
5. Fare clic su **Aggiorna a aggiungi membri della campagna**.
6. Fare clic su **Sfoglia** e scegliere il file di importazione.
7. Selezionare lo stato del membro predefinito per i referenti e i lead privi di stato o con stato non valido.
8. Selezionare la codifica dei caratteri del file di importazione. Nella maggior parte dei casi l'impostazione predefinita non viene cambiata.

9. Se lo si desidera, scegliere l'attivazione delle regole di flusso di lavoro per i record nuovi e aggiornati.
10. Fare clic su **Avanti**.
11. Mappare i campi di Salesforce ai campi del file di importazione, quindi fare clic su **Avanti**. La mappatura dei campi personalizzati dei membri della campagna è disponibile se esistono campi personalizzati dei membri della campagna.
12. Fare clic su **Importa ora**.

## Campi campagna

Una campagna dispone dei campi seguenti. Alcuni campi potrebbero non essere visibili o modificabili a seconda del layout di pagina e delle impostazioni di protezione a livello di campo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

| Campo | Descrizione |
|---|---|
| `Attivo` | Casella di controllo per contrassegnare se una campagna è attiva o meno. |
| `Costo reale` | Somma spesa per portare avanti la campagna. |
| `Costo preventivato` | Somma messa in preventivo per la campagna. |
| `Valuta campagna` | Valuta predefinita per tutti i campi della campagna relativi agli importi in valuta. Gli importi vengono visualizzati nella valuta della campagna e anche convertiti nella valuta personale dell'utente. Disponibile solo per le organizzazioni che utilizzano più valute. |
| `Tipo di membro campagna` | Tipo di record per i membri della campagna; determina il layout di pagina dei membri della campagna. Disponibile nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition. |
| `Nome campagna` | Nome identificativo della campagna. |
| `Titolare campagna` | Titolare della campagna assegnato. |
| `Tipo di record campagna` | Tipo di record per la campagna; determina i valori degli elenchi di selezione disponibili per la campagna. Disponibile nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition. |
| `Lead convertiti` | Numero di lead che sono stati convertiti in account in seguito alle attività di marketing effettuate nella campagna. Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record. Per ulteriori informazioni sulla conversione dei lead, vedere Converti lead qualificati a pagina 260. A questo campo non |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| | può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| Creato da | Utente che ha creato la campagna incluse la data e l'ora di creazione. (Sola lettura) |
| Link personalizzati | Elenco dei link personalizzati per le campagne, in base alle impostazioni del proprio amministratore. |
| Descrizione | Una descrizione della campagna. Questo campo consente fino a 32 KB di dati. Nei rapporti vengono visualizzati solo i primi 255 caratteri. |
| Data finale | Data di fine della campagna. Vengono comunque conteggiate anche le risposte ricevute dopo questa data. |
| Risposta prevista (%) | Percentuale di risposte che si prevede di ricevere per la campagna. |
| Reddito previsto | Somma che si prevede di generare dalla campagna. |
| Ultima modifica di | Utente che ha modificato per ultimo i campi della campagna, incluse la data e l'ora della modifica. Non viene tenuta traccia delle modifiche apportate a elementi degli elenchi correlati sulla campagna. (Sola lettura) |
| N. opportunità totali | Campo calcolato per il numero di opportunità associate alla campagna. (Sola lettura) Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record. A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| N. inviato | Numero di individui a cui era destinata la campagna. Ad esempio, il numero di messaggi email inviati. |
| N. opportunità conseguite | Campo calcolato per il numero di opportunità chiuse/conseguite associate alla campagna. (Sola lettura) Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record. A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| Campagna controllante | La campagna in una posizione superiore alla campagna selezionata nella gerarchia delle campagne. |
| Data iniziale | Data di inizio della campagna. |
| Stato | Stato della campagna, ad esempio Pianificato, In corso. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. |
| Costo reale totale nella gerarchia | Campo calcolato per l'importo totale di denaro speso per gestire una gerarchia campagne. (Sola lettura) Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record. A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| Costo preventivato totale nella gerarchia | Campo calcolato per l'importo totale che si è previsto di spendere per gestire una gerarchia campagne. (Sola lettura) Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record. A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| Referenti totali | Numero di individui sugli account associati alla campagna. Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record. A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| Referenti totali nella gerarchia | Campo calcolato per il numero di referenti associate alla gerarchia campagne. (Sola lettura) Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record. A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| | Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| `Lead convertiti totali nella gerarchia` | Campo calcolato per il numero totale di lead associati alla gerarchia campagne e che sono stati convertiti in account, referenti e opportunità. Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record. A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| `Reddito previsto totale nella gerarchia` | Campo calcolato per l'importo totale di denaro che si prevede di produrre da una gerarchia campagne. (Sola lettura) Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record. A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| `Lead totali` | Numero delle potenziali opportunità (lead) associate alla campagna. Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record. A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| `Lead totali nella gerarchia` | Campo calcolato per il numero totale di lead associati alla gerarchia campagne. Questo numero comprende i lead convertiti. (Sola lettura) Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record. A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| `N. inviato totale nella gerarchia` | Campo calcolato per il numero totale di individui a cui è destinata una gerarchia campagne, ad esempio il numero di messaggi email inviati. (Sola lettura) Salesforce calcola automaticamente questo |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| | numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record. A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| `Opportunità totali nella gerarchia` | Campo calcolato per il numero totale di opportunità associate alla gerarchia campagne. (Sola lettura) Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record. A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| `Risposte totali` | Campo calcolato per il numero totale di referenti e lead non convertiti il cui `Stato membro` equivale a "Risposto" per la campagna. (Sola lettura) Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record. A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| `Risposte totali nella gerarchia` | Campo calcolato per il numero di referenti e lead non convertiti il cui `Stato membro` equivale a "Risposto" per la gerarchia campagna. (Sola lettura) Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record. A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| `Valore totale opportunità` | Campo calcolato per l'ammontare di tutte le opportunità associate alla campagna, incluse le opportunità chiuse/conseguite. (Sola lettura) Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record. |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| | Per le organizzazioni che utilizzano più valute, gli ammontare delle opportunità vengono convertiti nella valuta della campagna. Se la propria valuta non corrisponde alla valuta della campagna, l'ammontare viene convertito nella propria valuta e visualizzato tra parentesi.<br><br>Per le organizzazioni che utilizzano la gestione avanzata delle valute, gli ammontare opportunità vengono convertiti nella valuta della campagna tramite i tassi di cambio datati. Se la valuta della campagna non corrisponde alla propria valuta, il totale degli ammontare opportunità non viene convertito mediante i tassi di cambio datati, bensì tramite i tassi di cambio standard, e l'ammontare viene visualizzato tra parentesi.<br><br>A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| `Valore totale opportunità nella gerarchia` | Campo calcolato per l'ammontare totale di tutte le opportunità associate alla gerarchia campagna, incluse le opportunità chiuse/conseguite. (Sola lettura) Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record.<br><br>Tutte le campagne di una gerarchia devono utilizzare la stessa valuta.<br><br>Per le organizzazioni che utilizzano più valute, gli ammontare delle opportunità vengono convertiti nella valuta della campagna. Se la propria valuta non corrisponde alla valuta della campagna, l'ammontare viene convertito nella propria valuta e visualizzato tra parentesi.<br><br>Per le organizzazioni che utilizzano la gestione avanzata delle valute, gli ammontare opportunità vengono convertiti nella valuta della campagna tramite i tassi di cambio datati. Se la valuta della campagna non corrisponde alla propria valuta, il totale degli ammontare opportunità non viene convertito mediante i tassi di cambio datati, bensì tramite i tassi di cambio standard, e l'ammontare viene visualizzato tra parentesi. |
| `Valore totale opportunità conseguite` | Campo calcolato per l'ammontare di tutte le opportunità chiuse/conseguite associate alla campagna. (Sola lettura) Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record.<br><br>Per le organizzazioni che utilizzano più valute, gli ammontare delle opportunità vengono convertiti nella valuta della campagna. Se la |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| | propria valuta non corrisponde alla valuta della campagna, l'ammontare viene convertito nella propria valuta.<br><br>Per le organizzazioni che utilizzano la gestione avanzata delle valute, gli ammontare opportunità vengono convertiti nella valuta della campagna tramite i tassi di cambio datati. Se la valuta della campagna non corrisponde alla propria valuta, il totale degli ammontare opportunità non viene convertito mediante i tassi di cambio datati, bensì tramite i tassi di cambio standard, e l'ammontare viene visualizzato tra parentesi.<br><br>A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| `Valore totale opportunità conseguite nella gerarchia` | Campo calcolato per l'ammontare di tutte le opportunità chiuse/conseguite associate alla gerarchia campagna. (Sola lettura) Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record.<br><br>Tutte le campagne di una gerarchia devono utilizzare la stessa valuta.<br><br>Per le organizzazioni che utilizzano più valute, gli ammontare delle opportunità vengono convertiti nella valuta della campagna. Se la propria valuta non corrisponde alla valuta della campagna, l'ammontare viene convertito nella propria valuta.<br><br>Per le organizzazioni che utilizzano la gestione avanzata delle valute, gli ammontare opportunità vengono convertiti nella valuta della campagna tramite i tassi di cambio datati. Se la valuta della campagna non corrisponde alla propria valuta, il totale degli ammontare opportunità non viene convertito mediante i tassi di cambio datati, bensì tramite i tassi di cambio standard, e l'ammontare viene visualizzato tra parentesi.<br><br>A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| `Opportunità conseguite totali nella gerarchia` | Campo calcolato per il numero totale di opportunità conseguite associate alla gerarchia campagne. Salesforce calcola automaticamente questo numero utilizzando tutti i record associati indipendentemente dal fatto che si disponga o meno dell'accesso in lettura a tali record. A questo campo non può essere fatto riferimento nelle formule per le regole di flusso lavoro, regole di convalida, aggiornamenti di campo o processi di approvazione, |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| | ma può essere fatto riferimento nei campi formula personalizzati. Gli aggiornamenti di questo campo non attivano le regole di flusso di lavoro. |
| `Tipo` | Tipo di campagna, ad esempio Direct Mailing o Programma di riferimento. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. |

VEDERE ANCHE:

Visualizzazione e modifica delle campagne

## Condivisione delle campagne

L'amministratore definisce il modello di condivisione dell'organizzazione per l'accesso alle campagne. Tuttavia, l'utente può estendere i privilegi di condivisione di singole campagne. Utilizzare la condivisione delle campagne per *aumentare* le possibilità di accesso alle proprie campagne; non è consentito limitare l'accesso oltre i livelli predefiniti della propria organizzazione.

Per visualizzare e gestire i dettagli della condivisione, fare clic su **Condivisione** nella pagina dei dettagli della campagna. La pagina Dettagli condivisione elenca gli utenti, i gruppi, i ruoli e i territori che hanno accesso in condivisione alla campagna. Da questa pagina è possibile effettuare una delle operazioni seguenti:

- Per visualizzare un elenco di elementi filtrati, selezionare un elenco predeterminato dall'elenco a discesa `Visualizza` o fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire le proprie visualizzazioni personalizzate. Per modificare o eliminare le visualizzazioni create, selezionarle dall'elenco a discesa `Visualizza` e fare clic su **Modifica**.
- Fare clic su **Aggiungi** per concedere l'accesso al record ad altri utenti, gruppi, ruoli o territori.
- Fare clic su **Espandi elenco** per visualizzare tutti gli utenti che possono accedere al record.
- Per la condivisione manuale delle regole create, fare clic su **Modifica** o su **Canc** accanto a una voce dell'elenco per modificare o eliminare il livello di accesso.

### Considerazioni particolari

- Per condividere una campagna è necessario disporre di Accesso completo pubblico alla campagna e avere la casella di controllo `Utente marketing` selezionata nelle informazioni personali.
- La disponibilità del pulsante **Condivisione** dipende dalle impostazioni predefinite per le campagne definite per l'organizzazione.
- Assicurarsi di condividere record con utenti che dispongono dell'autorizzazione oggetto "Lettura" appropriata per visualizzare i record condivisi.
- La condivisione di una campagna non concede automaticamente l'accesso in lettura a tutti i membri della campagna. Verificare che l'utente con cui si condivide una campagna possa visualizzare i lead e i referenti associati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le campagne:

- "Lettura" per le campagne

Per condividere le campagne:

- "Lettura" per le campagne

  E

  Casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

- I campi delle statistiche della gerarchia campagne forniscono i dati aggregati relativi a una campagna controllante e a tutte le campagne di livello subordinato all'interno della gerarchia, indipendentemente dal fatto che un utente disponga dell'autorizzazione alla condivisione di una determinata campagna all'interno della gerarchia campagne. Pertanto, tenere presenti le impostazioni di condivisione delle campagne dell'organizzazione quando si abilitano le statistiche della gerarchia campagne. Se non si desidera che gli utenti possano visualizzare i dati aggregati della gerarchia, rimuovere parzialmente o totalmente i campi delle statistiche della gerarchia campagne dall'elenco correlato Gerarchia campagne. Tali campi continueranno a essere disponibili ai fini della generazione di rapporti.

VEDERE ANCHE:

Visualizzazione delle gerarchie campagne

Visualizzazione delle statistiche della gerarchia campagne

## Aggiunta globale di referenti o lead a una campagna

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Per aggiungere referenti, lead o account personali esistenti a una campagna da una pagina dei dettagli della campagna:

1. Visualizzare la campagna che si desidera aggiornare.
2. Fare clic su **Gestisci membri**.
3. Fare clic su **Aggiungi membri - referenti esistenti** o su **Aggiungi membri - lead esistenti**.
4. Nella prima fase della procedura guidata, scegliere un valore relativo allo stato dei membri della campagna da assegnare ai nuovi membri.

   Si noti che il nome della campagna da cui si è partiti viene compilato automaticamente.
5. Fare clic su **Avanti**.
6. Nella seconda fase della procedura guidata, viene visualizzato un elenco dei membri potenziali non associati alla campagna.
   a. Selezionare le caselle dei record che si desidera selezionare. Se si desidera, selezionare la casella nell'intestazione di colonna per selezionare tutti i record correntemente visualizzati. Tenere presente che nella pagina è possibile visualizzare un massimo di 250 record per volta.
   b. Fare clic su **Aggiungi a campagna**. In questo modo gli individui selezionati vengono immediatamente salvati come membri della campagna con lo stato scelto.
   c. Fare clic sui link delle lettere o sui link **Pagina successiva** e **Pagina precedente** per visualizzare altre pagine di elenco e continuare l'aggiunta di membri allo stesso modo.

      Nota: un messaggio di conferma tiene costantemente aggiornato il numero totale dei membri aggiunti durante questa sessione della procedura guidata. Gli eventuali membri già aggiunti nell'ambito di questa sessione della procedura guidata vengono contrassegnati con un segno di spunta "sola lettura".

   d. Se lo si desidera, è possibile scegliere un'altra visualizzazione elenco o creare una nuova visualizzazione elenco. È possibile definire visualizzazioni elenco personalizzate che limitano i risultati in base al nome della campagna e, facoltativamente, anche in base allo stato dei membri.
7. Dopo che sono stati aggiunti tutti i membri desiderati alla propria campagna, fare clic su **Chiudi** per uscire dalla procedura guidata.

VEDERE ANCHE:

Aggiunta di referenti o lead da una visualizzazione elenco a una campagna

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere più referenti esistenti a una campagna:

- casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

  E

  "Modifica" per le campagne

  E

  "Lettura" per i referenti

Per aggiungere più lead esistenti a una campagna:

- casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

  E

  "Modifica" per le campagne

  E

  "Lettura" per i lead

Per aggiungere più account personali a una campagna:

- casella `Utente marketing` selezionata nelle informazioni utente

  E

  "Modifica" per le campagne

  E

  "Lettura" per i referenti

# Domande frequenti sulla pianificazione, gestione e tracciamento delle campagne

## Domande frequenti sulle campagne

- È possibile utilizzare l'invio globale di email per le campagne di email personali?
- Come è possibile tenere traccia delle opportunità derivanti dalle campagne?
- Come è possibile calcolare l'utile sul capitale investito per le campagne?
- Come è possibile aggiungere referenti e lead alle campagne?
- Come funziona la Fonte campagna principale?
- In che cosa si differenzia l'influenza campagna dai rapporti relativi all'utile sul capitale investito (ROI)?
- Chi ha accesso alle campagne?

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulle campagne

## È possibile utilizzare l'invio globale di email per le campagne di email personali?

L'invio globale di email è stato ideato per le vendite su piccola scala e il mailing di assistenza, non a scopo di marketing. È consigliabile utilizzare un fornitore esterno di servizi di email per l'invio di messaggi per le campagne di marketing.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulle campagne

## Come è possibile aggiungere referenti e lead alle campagne?

Le campagne dell'azienda in genere sono destinate a clienti esistenti (referenti) e/o a clienti potenziali (lead). Referenti e lead possono essere associati alle campagne come membri campagna. Per aggiungere dei membri dalla pagina dei dettagli del membro di una campagna, è sufficiente fare clic sul pulsante a discesa Gestisci membri nella sezione dei dettagli della campagna o nell'elenco correlato Membri campagna e quindi selezionare una delle opzioni seguenti:

- **Aggiungi membri - Cerca** per aggiungere membri della campagna tramite una ricerca.
- **Aggiungi membri - Importa file** per aggiungere membri di una campagna mediante l'importazione di lead da un file csv.
- **Modifica membri - Cerca** per visualizzare, aggiornare o eliminare i membri esistenti di una campagna.
- **Aggiorna e aggiungi membri - Importa file** per modificare lo stato dei membri di una campagna utilizzando un file di importazione.

Le tabelle riportate di seguito descrivono altri metodi per aggiungere membri alle campagne.

| | **Aggiunta di referenti alle campagne** | |
|---|---|---|
| **Fonte del referente** | **Strumento membro campagna consigliato** | **Numero massimo di record** |
| Un rapporto di referenti esistenti | Aggiunta di membri di una campagna dai rapporti | 50.000 per rapporto |
| Un file .csv di referenti esistenti | Aggiornamento guidato campagna | 50.000 per file di importazione |

**Aggiunta di referenti alle campagne**

| Fonte del referente | Strumento membro campagna consigliato | Numero massimo di record |
|---|---|---|
| Una visualizzazione elenco dei referenti esistenti | Aggiunta di referenti o lead da una visualizzazione elenco a una campagna | 250 per pagina di elenco |
| Pagina dei dettagli di un singolo referente | Aggiunta, modifica o clonazione di singoli membri di una campagna | 1 |

**Aggiunta di lead alle campagne**

| Fonte del lead | Strumento membro campagna consigliato | Numero massimo di record |
|---|---|---|
| Un rapporto di lead esistenti | Aggiunta di membri di una campagna dai rapporti | 50.000 per rapporto |
| Un file .csv di nuovi lead | Uso dell'importazione guidata dati con le campagne | 50.000 per file di importazione |
| Una visualizzazione elenco dei lead esistenti | Aggiunta di referenti o lead da una visualizzazione elenco a una campagna | 250 per pagina di elenco |
| Pagina dei dettagli di un singolo lead | Aggiunta, modifica o clonazione di singoli membri di una campagna | 1 |

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulle campagne

## Come è possibile calcolare l'utile sul capitale investito per le campagne?

Il Rapporto analisi utile sul capitale investito per campagna si trova nella scheda Rapporti nella cartella Rapporti campagna. Esso calcola le prestazioni della campagna in base all'utile sul capitale investito (ROI) e al costo medio. Per ogni campagna del rapporto:

- L'utile sul capitale investito, espresso sotto forma di percentuale, viene calcolato come utile netto (Valore totale opportunità conseguite - Costo reale) diviso per il Costo reale.
- Il Valore totale opportunità conseguite è l'importo calcolato di tutte le opportunità chiuse o conseguite in cui la campagna è la Fonte campagna principale dell'opportunità.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulle campagne

## Come è possibile tenere traccia delle opportunità derivanti dalle campagne?

Uno dei vantaggi chiave delle campagne consiste nella possibilità di tenere traccia degli affari generati da ciascuna campagna. Quando si crea un'opportunità, è possibile riempire il campo `Fonte campagna principale` per indicare che l'opportunità deriva da una campagna specifica.

Inoltre, quando si converte un lead collegato a una campagna, tale campagna viene automaticamente inserita nel campo `Fonte campagna principale`.

Se un lead o un referente viene collegato a più campagne, nel campo opportunità `Fonte principale campagna` viene inserita la campagna a cui il lead o il referente è stato associato più recentemente.

L'elenco correlato Opportunità su una campagna mostra ogni opportunità collegata a tale campagna. È anche possibile eseguire il Rapporto reddito campagna per tenere traccia delle opportunità collegate alle proprie campagne.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulle campagne

## Come funziona la Fonte campagna principale?

La Fonte campagna principale è la campagna associata a un lead prima della conversione del lead. Questo valore può essere modificato manualmente nei dettagli del lead. Inoltre, esso fornisce alla campagna specificata il 100% dell'importo dei crediti sul ricavo.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulle campagne

## In che cosa si differenzia l'influenza campagna dai rapporti relativi all'utile sul capitale investito (ROI)?

L'influenza campagna tiene traccia della pipeline e dell'utile di più campagne e collega tutte le campagne di un ruolo referente a una determinata opportunità per quanto riguarda la pipeline e i rapporti relativi all'utile sul capitale investito. Questo è utile soprattutto per i cicli di trattative prolungati in cui più campagne contribuiscono alla chiusura di una trattativa o alla conversione di un lead.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulle campagne

## Chi ha accesso alle campagne?

A seconda delle impostazioni di condivisione, gli utenti dell'organizzazione possono visualizzare le campagne e la relativa impostazione avanzata o eseguire rapporti su campagne. Tuttavia, solo gli Utenti Marketing che dispongono delle autorizzazioni utente appropriate possono creare, modificare ed eliminare le campagne e configurarne l'impostazione avanzata. Un amministratore deve selezionare la casella di controllo `Utente Marketing` nelle informazioni personali di un utente per indicare tale utente come Utente Marketing.

Inoltre, gli Utenti Marketing possono importare i lead e utilizzare le importazioni guidate campagna se dispongono del profilo Utente Marketing (o dell'autorizzazione a utilizzare la funzione “Importa lead” e “Modifica” per le campagne).

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulle campagne

# Esplorazione del modello di territorio dell'organizzazione

Un modello di territorio comprende una gerarchia e una visualizzazione elenco dei territori controllanti e controllati. Se si gestisce, si amministra o si appartiene a un territorio di vendita è opportuno esplorare il proprio modello di territorio per capire come sono organizzate le vendite. Aumentare il livello di dettaglio per ottenere informazioni importanti sui singoli territori, compresi gli account assegnati.

Nota: queste informazioni sono valide solo per Gestione territorio di livello aziendale, non per le versioni precedenti di Gestione territori.

1. Da Imposta, immettere *Modelli di territorio* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Modelli di territorio**. La visualizzazione elenco mostra il modello di territorio attivo dell'organizzazione. Fare clic sull'etichetta del modello per visualizzare la pagina dei dettagli. Fra le altre informazioni, questa pagina indica quando è stata l'ultima volta che sono state eseguite le regole di assegnazione degli account per riallineare il territorio.
2. Dalla visualizzazione elenco, fare clic sul link **Visualizza gerarchia** del modello.
3. Fare clic su **Visualizzazione struttura** per espandere la struttura della gerarchia ed esplorarla.
4. All'interno della gerarchia, fare clic sull'etichetta di un territorio per visualizzarne la pagina dei dettagli, da cui si possono vedere il tipo di territorio, gli utenti assegnati e i relativi livelli di accesso, le regole di assegnazione e altre informazioni.
5. Dalla parte superiore della pagina, tornare alla gerarchia dei territori del modello ed esplorare gli altri territori.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare un modello di territorio attivo:
- "Visualizza impostazione e configurazione"

# Identificazione dei territori di vendita di un account

Per scoprire a quale territorio di vendita appartiene un account.

Nota: queste informazioni sono valide solo per Gestione territorio di livello aziendale, non per le versioni precedenti di Gestione territori.

1. Aprire il record account.
2. Visualizzare i territori dell'account nell'elenco correlato Assegnazioni territori.

VEDERE ANCHE:

Visualizzazione di un elenco degli account nei propri territori

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per identificare il territorio di vendita di un account:
- "Lettura" per gli account

# Visualizzazione di un elenco degli account nei propri territori

Creare una visualizzazione elenco che mostra gli account assegnati ai territori di propria competenza.

Nota: queste informazioni sono valide solo per Gestione territorio di livello aziendale, non per le versioni precedenti di Gestione territori.

Il filtro `Territori personali` mostra gli account che appartengono ai territori cui è assegnato l'utente. Il filtro `Team territori personali` mostra gli account per i territori a cui è assegnato l'utente *e gli eventuali discendenti dei territori*.

1. Fare clic sulla scheda Account e selezionare **Modifica** accanto al menu della visualizzazione.
2. Assegnare un nome alla visualizzazione e quindi specificare *`Territori personali`* o *`Team territori personali`* nei criteri di filtro. Se necessario, aggiungere altri filtri.
3. Scegliere gli altri campi in base a cui filtrare, quindi selezionare *`Nome account`* e tutti gli altri campi che dovranno comparire nella visualizzazione elenco.
4. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i territori di tutti i modelli di territorio dell'organizzazione:
- "Gestisci territori"

Per visualizzare i territori del modello di territorio *`Attivo`* dell'organizzazione:
- "Visualizza impostazione e configurazione"

Per visualizzare account:
- "Lettura" per gli account

# Gestione degli account in base ai territori

## Panoramica sulla gestione dei territori

Nota: queste informazioni sono valide solo per la funzione Gestione territori originale e non per Gestione territorio di livello aziendale.

Nota: la gestione dei territori è disponibile solo con le previsioni personalizzabili e non è supportata con il rilascio Winter '12 del prodotto Previsioni. Se la gestione dei territori è abilitata, non sarà più possibile utilizzare il rilascio Winter '12 del prodotto Previsioni.

La gestione dei territori è un sistema di condivisione degli account che concede l'accesso agli account in base alle caratteristiche di questi ultimi. Essa consente all'organizzazione di strutturare i dati e gli utenti di Salesforce in modo analogo ai territori di vendita. Soprattutto se l'organizzazione dispone di un modello di condivisione privato, potrebbe essere necessario concedere un accesso agli account basato su criteri quali il codice postale, il settore merceologico, il reddito oppure un campo personalizzato rilevante per l'attività dell'azienda. Potrebbe essere inoltre necessario generare le previsioni per le suddette diverse categorie di account. La gestione dei territori risolve queste esigenze aziendali e rappresenta una soluzione efficace per la strutturazione di utenti, account e dei relativi referenti, opportunità e casi.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Nota: La proprietà degli account e i suoi effetti sulla condivisione dei record restano valide e immutate quando è in uso la gestione dei territori.

I principali vantaggi della gestione dei territori comprendono:

- La possibilità di utilizzare i criteri degli account per espandere un modello di condivisione privato.
- Assistenza per strutture con organizzazioni di vendita complesse e modificate di frequente
- Assistenza nel trasferimento degli utenti da un territorio all'altro, con possibilità di rimanere titolari delle opportunità.
- Previsioni multiple per utente in base all'appartenenza a un territorio.
- Rapporti vendite basati sul territorio.

Nota: la gestione dei territori incide solo sugli account e sugli oggetti standard che hanno una relazione record principale-record dettaglio con gli account. Ad esempio, le opportunità sono incluse nella gestione dei territori mentre i lead non lo sono.

## Definizione di territorio

Un territorio è un insieme flessibile di account e di utenti, in cui gli utenti dispongono almeno di accesso in lettura agli account, indipendentemente dai titolari degli account. Configurando le impostazioni del territorio, è possibile concedere agli utenti di un territorio l'accesso in lettura, in lettura/scrittura oppure un accesso analogo a quello del titolare (ovvero con diritti di visualizzare, modificare, trasferire ed eliminare record) agli account del territorio. Sia account che utenti possono esistere in più territori. È possibile aggiungere manualmente account a territori oppure è possibile definire regole di assegnazione degli account che assegnano automaticamente gli account ai territori.

La gestione dei territori non consente unicamente di controllare l'accesso degli utenti agli account in ciascun territorio, ma anche di controllare l'accesso degli utenti alle opportunità e ai casi associati agli account del territorio, indipendentemente dal titolare dei record.

## Definizione di gerarchia dei territori

I territori sono organizzati in una gerarchia che può avere tanti livelli nidificati quanti sono quelli necessari. Ad esempio, è possibile creare un territorio di livello superiore denominato “Vendite mondiali” che controlla i territori “Nord America”, “Europa/Medio Oriente”, “America Latina”, “Africa” e “Asia/Australia”. A sua volta il territorio "Nord America" può controllare i territori "Canada" e "Stati Uniti". “Stati Uniti” può controllare a sua volta i territori “Ovest”, “Centro”, “Sud” ed “Est”. Infine, “Ovest” controllare i territori “California”, “Oregon”, “Washington”, “Nevada”, “Arizona” e “Utah”.

Tenere presente che la gerarchia dei territori non deve essere necessariamente geografica, ma può essere definita in base alle proprie esigenze.

## Territori e previsioni

Quando si abilita la gestione dei territori in un'organizzazione, la gerarchia dei territori diventa anche la gerarchia delle previsioni. I dati di previsione vengono derivati dalle opportunità associate agli account nei territori. Si disporrà quindi di una previsione diversa per ogni territorio a cui si è stati assegnati. Ad esempio, se si è stati assegnati sia al territorio “California” che al territorio “Arizona”, si disporrà di una previsione per le opportunità relative alla “California” e di un'altra previsione per le opportunità relative all'“Arizona”. Vedere Visualizzazione delle previsioni personalizzabili a pagina 487.

VEDERE ANCHE:

Gestione dei territori

Domande frequenti sulla gestione dei territori

# Gestione dei territori

Nota: queste informazioni sono valide solo per la funzione Gestione territori originale e non per Gestione territorio di livello aziendale.

La gestione dei territori dell'organizzazione presuppone le seguenti operazioni:

- Organizzazione dei territori in gerarchie che rispecchiano le esigenze di previsione dell'organizzazione e le modalità di lavoro degli utenti nell'organizzazione;
- Configurazione di impostazioni a livello di organizzazione per la gestione dei territori;
- Creazione di nuovi territori e modifica di territori esistenti;
- Assegnazione di utenti a territori;
- Definizione di regole di assegnazione degli account che valutino gli account e li assegnino ai territori;
- Selezione di account da elenchi e loro assegnazione manuale a territori;

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla gestione dei territori

Domande frequenti sulla gestione dei territori

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per gestire territori:

- "Gestisci territori"

  OPPURE

  Si è un responsabile previsione, è stata selezionata l'opzione `Responsabili previsione possono gestire territori` e si sta lavorando in una posizione inferiore alla propria nella gerarchia dei territori.

# Assegnazione delle opportunità ai territori

Nota: queste informazioni sono valide solo per la funzione Gestione territori originale e non per Gestione territorio di livello aziendale.

Un'opportunità può essere assegnata a un territorio al momento della creazione, sia manuale che durante la conversione dei lead, o quando vengono eseguite le regole di assegnazione degli account che hanno effetto sulle opportunità esistenti. Questo argomento contiene le sezioni seguenti:

- Assegnazione dei territori per le opportunità create manualmente
- Assegnazione dei territori per i lead convertiti
- Note sull'assegnazione dei territori per le opportunità.

## Assegnazione dei territori per le opportunità create manualmente

Quando viene creata un'opportunità dalla scheda Opportunità o dall'area Creazione rapida dell'intestazione laterale, Salesforce confronta i territori associati all'account dell'opportunità ai territori di cui è membro il titolare dell'opportunità:

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare opportunità:

- "Crea" per le opportunità

- Se esiste un unico territorio a cui appartengono sia l'account che il titolare dell'opportunità, l'opportunità viene assegnata al territorio se è selezionata la casella di controllo "Valuta questo account rispetto alle regole territorio al salvataggio".
- Se l'account e il titolare dell'opportunità condividono più di un territorio, l'opportunità non viene automaticamente assegnata ad alcun territorio. Il titolare dell'opportunità deve assegnarle manualmente un territorio.
- Se l'account e il titolare dell'opportunità non condividono alcun territorio, il titolare dell'opportunità non può assegnare l'opportunità a un territorio.

## Assegnazione dei territori per i lead convertiti

Quando un lead viene convertito in un'opportunità, l'assegnazione del territorio di tale opportunità dipende da diversi fattori, tra i quali:

- Il fatto che l'account associato all'opportunità sia assegnato a uno o più territori
- Il fatto che il titolare lead sia membro dello stesso territorio dell'account
- Il numero di utenti assegnati a un territorio
- Il fatto che un responsabile previsione sia assegnato al territorio

Se l'account associato all'opportunità viene assegnato solo a un territorio, utilizzare la tabella seguente per determinare la modalità di assegnazione del territorio dell'opportunità:

| **Il titolare lead appartiene allo stesso territorio dell'account** | **Numero di utenti assegnati al territorio** | **Un responsabile previsione è assegnato al territorio** | **Risultati** |
|---|---|---|---|
| Sì | 1 | N/D | L'opportunità viene assegnata allo stesso territorio dell'account e il titolare lead diventa il titolare dell'opportunità. |
| No | 1 | N/D | L'opportunità viene assegnata allo stesso territorio dell'account e il titolare dell'opportunità è l'unico membro del territorio. |
| No | 0 | N/D | L'opportunità viene assegnata allo stesso territorio dell'account e il titolare lead diventa il titolare dell'opportunità. Il titolare lead viene aggiunto come membro inattivo del territorio. |
| Sì | >1 | Sì | L'opportunità viene assegnata allo stesso territorio dell'account e il responsabile previsione diventa il titolare dell'opportunità. |
| Sì | >1 | No | L'opportunità viene assegnata allo stesso territorio dell'account e il titolare lead diventa il titolare dell'opportunità. |
| No | >1 | Sì | L'opportunità viene assegnata al responsabile previsione del territorio. |
| No | >1 | No | L'opportunità viene assegnata allo stesso territorio dell'account e il titolare lead diventa il titolare dell'opportunità. Il titolare lead viene aggiunto come membro inattivo del territorio. |

Se l'account associato all'opportunità viene assegnato a più territori, utilizzare la tabella seguente per determinare la modalità di assegnazione del territorio dell'opportunità:

| Appartenenza al territorio del titolare lead | Risultati |
|---|---|
| Il titolare lead condivide un solo territorio con l'account | L'opportunità non viene assegnata ad alcun territorio e il titolare lead diventa il titolare dell'opportunità. Il titolare dell'opportunità può assegnare l'opportunità al territorio dell'account. |
| Il titolare lead condivide più territori con l'account | L'opportunità non viene assegnata ad alcun territorio e il titolare lead diventa il titolare dell'opportunità. Il titolare dell'opportunità può assegnare l'opportunità a qualsiasi territorio condiviso con l'account. |
| Il titolare lead non condivide alcun territorio con l'account | L'opportunità non viene assegnata ad alcun territorio e il titolare lead diventa il titolare dell'opportunità. Il titolare dell'opportunità non può assegnare l'opportunità ad alcun territorio. |

## Note sull'assegnazione dei territori per le opportunità

- Le seguenti azioni non modificano il territorio di un'opportunità:
  - Assegnazione manuale dell'account opportunità a un territorio
  - Modifica dell'account associato all'opportunità
  - Modifica del territorio dell'account per effetto delle regole di assegnazione account se l'opportunità e l'account si trovano in territori diversi
  - Trasferimento dell'opportunità a un nuovo titolare.
- Le regole di assegnazione territori non aggiornano un'opportunità se la sua `Data chiusura` precede la data corrente e se la sua `Fase` è *`Chiusa/conseguita`* o *`Chiusa/persa`*.
- Quando un'opportunità non viene assegnata automaticamente a un territorio, si consiglia di avvisare gli utenti se l'opportunità non viene assegnata manualmente a un territorio entro un giorno. Per notificare agli utenti le opportunità non assegnate è possibile impostare un flusso di lavoro basato sul tempo.
- Il ripristino dal Cestino di un account o di un'opportunità ripristina l'assegnazione del territorio ma non attiva la valutazione delle regole di assegnazione account. Se le regole di assegnazione account sono state modificate mentre il record si trovava nel Cestino, il record recuperato potrebbe contenere dei territori diversi da quanto specificato nelle regole modificate.
- Quando le opportunità vengono trasferite da un utente all'altro, sia individualmente che in gruppo, l'assegnazione del territorio alle opportunità non è influenzata. Tuttavia, se le opportunità vengono assegnate a un utente che non è già membro del territorio dell'opportunità, tale utente viene aggiunto come membro inattivo del territorio.
- Quando gli utenti vengono rimossi da un territorio, è possibile specificare chi deve riceverne le opportunità aperte. Inoltre, quando gli utenti vengono trasferiti da un territorio all'altro, è possibile specificare le opportunità di cui gli utenti devono continuare a essere i titolari e selezionare un destinatario delle opportunità rimaste. Se non si specifica un destinatario:
  - Se il territorio controllante ha un responsabile previsione, questi diventerà titolare delle opportunità aperte dell'utente. Il responsabile previsione viene inoltre assegnato al territorio e la casella `Attivo in territorio` è deselezionata.
  - Se il territorio controllante non ha un responsabile previsione, l'utente rimane nel territorio e la casella `Attivo in territorio` è deselezionata.

# Visualizzazione di elenchi di account assegnati manualmente

Nota: queste informazioni sono valide solo per la funzione Gestione territori originale e non per Gestione territorio di livello aziendale.

La pagina di elenco degli account assegnati manualmente visualizza un elenco di account assegnati al territorio selezionato. Da questa pagina è possibile visualizzare informazioni dettagliate sugli account, eliminare gli account dai territori e accedere ad altre informazioni correlate.

- Per visualizzare un elenco di elementi filtrati, selezionare un elenco predeterminato dall'elenco a discesa `Visualizza` o fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire le proprie visualizzazioni personalizzate.
- Fare clic sul nome di un account per visualizzarne i dettagli relativi.
- Fare clic su **Rimuovi** di fianco al nome di un account per eliminarlo dal territorio.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla gestione dei territori

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare gli elenchi di account assegnati manualmente:

- "Visualizza impostazione e configurazione"

Per eliminare gli account:

- "Gestisci territori"

  E

  "Modifica" per gli account

  OPPURE

  Si è un responsabile previsione, è stata selezionata l'opzione `Responsabili previsione possono gestire territori`, si sta lavorando in una posizione inferiore alla propria nella gerarchia dei territori e si dispone dell'autorizzazione "Modifica" per gli account.

# Domande frequenti sulla gestione degli account in base ai territori

## Domande frequenti sulla gestione dei territori

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Nota: queste informazioni sono valide solo per la funzione Gestione territori originale e non per Gestione territorio di livello aziendale.

- In che modo Salesforce utilizza la gestione dei territori?
- Le opportunità vengono trasferite a utenti diversi quando vengono eseguite le regole di assegnazione account?
- La gerarchia dei territori e la gerarchia dei ruoli sono diverse?
- In che modo vengono assegnate le opportunità ai territori?
- In che cosa si differenziano gli account assegnati manualmente da quelli assegnati mediante le regole di assegnazione account?
- Come funziona la limitazione delle opportunità?
- È necessario essere assegnati agli stessi territori delle opportunità di cui si è titolari?
- Che cosa succede quando si recupera dal Cestino un account o un'opportunità precedentemente assegnati a un territorio?
- Quali tipi di record contengono i territori?
- Quando le regole di assegnazione account valutano gli account?

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla gestione dei territori

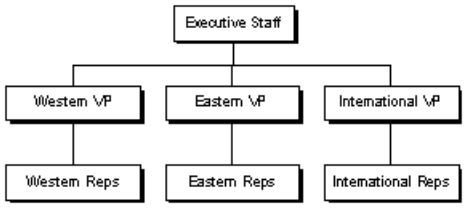
## In che modo Salesforce utilizza la gestione dei territori?

Nota: queste informazioni sono valide solo per la funzione Gestione territori originale e non per Gestione territorio di livello aziendale.

Nelle organizzazioni che utilizzano la versione Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition è possibile abilitare la gestione dei territori per ripartire gli utenti in territori e consentire l'accesso agli account e ai loro casi e opportunità correlati.

Nelle organizzazioni che utilizzano la versione Professional Edition, la gerarchia dei ruoli di Salesforce permette di gestire il roll-up delle informazioni fra i territori della società. La struttura della gerarchia non si basa sulle classiche qualifiche quanto piuttosto su una gerarchia di ruoli. A uno stesso ruolo possono essere assegnate più persone con qualifiche diverse. Gli utenti possono sempre accedere ai dati di proprietà o condivisi con gli utenti assegnati a ruoli di grado inferiore nella gerarchia. Il ruolo di un utente determina anche i dati a cui questi può accedere nelle previsioni.

Un'organizzazione tipo può avere tre livelli di ruoli, ad esempio:




- Il ruolo al vertice della gerarchia può comprendere i vicepresidenti delle divisioni vendite, marketing e servizi clienti, nonché il CFO. Questi utenti potranno visualizzare tutte le informazioni presenti ai livelli inferiori ed eseguirne il roll-up.

- Il livello centrale può comprendere vari vicepresidenti o responsabili regionali. Questi ruoli possono accedere ai dati di proprietà o condivisi con tutti gli utenti di grado inferiore nella gerarchia. Ad esempio, il ruolo di vicepresidente della regione occidentale può visualizzare le informazioni di proprietà degli utenti con il ruolo di agenti per la regione occidentale ed eseguirne il roll-up.
- Poiché non esistono ruoli di grado inferiore a quello di agente, gli utenti con questo ruolo non possono eseguire roll-up né visualizzare alcuna informazione tranne le loro.

Nota: la gerarchia dei ruoli interagisce con il modello di condivisione dell'organizzazione per determinare con esattezza le informazioni visualizzate da ogni utente, poiché l'impostazione di condivisione è selezionata per l'utilizzo delle gerarchie. Per le previsioni, le informazioni che un utente può visualizzare sono sempre determinate dal suo ruolo, indipendentemente dal modello di condivisione. Analogamente, con un modello di condivisione Privato è il ruolo dell'utente a determinare se e come questi può accedere ai dati degli altri utenti. Nelle organizzazioni con modello Lettura/scrittura pubblica o Solo lettura pubblica, invece, gli utenti possono visualizzare (e modificare, nel caso di Lettura/scrittura pubblica) le informazioni di tutti gli altri utenti; possono inoltre accedere ai dati degli utenti di grado inferiore nella gerarchia.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulla gestione dei territori

Panoramica sulla gestione dei territori

## Le opportunità vengono trasferite a utenti diversi quando vengono eseguite le regole di assegnazione account?

Nota: queste informazioni sono valide solo per la funzione Gestione territori originale e non per Gestione territorio di livello aziendale.

Quando le regole di assegnazione degli account determinano la riassegnazione di un'opportunità a un territorio cui si appartiene già, si diventa automaticamente titolari di quell'opportunità quando viene soddisfatto uno dei seguenti criteri:

- Si è l'unico membro del territorio.
- Si è l'unico responsabile previsione del territorio.
- Si è l'unico membro del territorio abilitato per le previsioni.

Se non viene soddisfatto nessuno di questi criteri, il titolare originario dell'opportunità viene aggiunto al territorio come membro inattivo.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulla gestione dei territori

## La gerarchia dei territori e la gerarchia dei ruoli sono diverse?

Nota: queste informazioni sono valide solo per la funzione Gestione territori originale e non per Gestione territorio di livello aziendale.

Sì. La gerarchia dei territori e la gerarchia dei ruoli sono indipendenti. Per un confronto, vedere quanto segue:

| Gerarchia dei territori | Gerarchia dei ruoli |
|---|---|
| Disponibile contattando Salesforce | Disponibile per impostazione predefinita |
| Determina le previsioni | Non ha alcun impatto sulle previsioni quando è abilitata la gestione dei territori |
| Supporta l'assegnazione di un utente a più territori | Supporta l'assegnazione di un utente a un solo ruolo |

| Gerarchia dei territori | Gerarchia dei ruoli |
| --- | --- |
| Influenza i rapporti account e opportunità | Influenza tutti gli altri rapporti |
| Consente l'accesso ai record indipendentemente dalla proprietà. Gli utenti ricevono l'accesso più permissivo in entrambe le gerarchie. | Consente l'accesso ai record in base alla proprietà. Gli utenti ricevono l'accesso più permissivo in entrambe le gerarchie. |

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulla gestione dei territori

## In che modo vengono assegnate le opportunità ai territori?

Nota: queste informazioni sono valide solo per la funzione Gestione territori originale e non per Gestione territorio di livello aziendale.

Le opportunità vengono assegnate automaticamente ai territori in base alle seguenti azioni.

- **Creazione di una nuova opportunità**

  Linee guida sulla creazione di opportunità in Salesforce Classic

- **Esecuzione delle regole di assegnazione degli account**

  Con l'esecuzione delle regole di assegnazione degli account, le opportunità vengono assegnate automaticamente allo stesso territorio dell'account quando:

  - Un'opportunità non dispone di un territorio e il suo account viene aggiunto a un territorio.
  - Un account si sposta da un territorio all'altro. Tuttavia, se una regola di assegnazione dell'account proibisce lo spostamento delle opportunità al di fuori di una determinata parte della gerarchia dei territori, le opportunità non si spostano e non appartengono più ad alcun territorio.

  Le opportunità non vengono assegnate automaticamente allo stesso territorio dell'account quando:

  - Un account viene rimosso da un territorio e non viene riassegnato a un nuovo territorio nella stessa operazione. Le opportunità dell'account contenute nel territorio originale non appartengono più ad alcun territorio.
  - Un account viene riassegnato a più territori in un'unica operazione. Le opportunità dell'account contenute nel territorio originale non appartengono più ad alcun territorio, tranne nel caso in cui sia selezionata la casella di controllo `Limita assegnazione opportunità`.

  Nota: Se il titolare dell'opportunità non è parte del nuovo territorio, verrà aggiunto come membro inattivo dello stesso.

Le seguenti azioni non modificano il territorio di un'opportunità.

- Assegnazione manuale dell'account opportunità a un territorio
- Modifica dell'account associato all'opportunità
- Modifica del territorio dell'account per effetto delle regole di assegnazione account se l'opportunità e l'account si trovano in territori diversi
- Trasferimento dell'opportunità a un nuovo titolare.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulla gestione dei territori

## In che cosa si differenziano gli account assegnati manualmente da quelli assegnati mediante le regole di assegnazione account?

Nota: queste informazioni sono valide solo per la funzione Gestione territori originale e non per Gestione territorio di livello aziendale.

Gli account assegnati manualmente non vengono valutati quando si eseguono le regole di assegnazione degli account. Dopo che sono stati assegnati manualmente a un territorio, rimangono in quella posizione finché non vengono rimossi da quel territorio.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulla gestione dei territori

## Come funziona la limitazione delle opportunità?

Nota: queste informazioni sono valide solo per la funzione Gestione territori originale e non per Gestione territorio di livello aziendale.

Se in un territorio è stata selezionata la casella di controllo `Limita assegnazione opportunità`, le opportunità di quel territorio rimangono in quel territorio o nei suoi territori secondari quando vengono eseguite le regole di assegnazione account. Valgono le seguenti eccezioni:

- Se l'account di un'opportunità si sposta solo in uno dei territori secondari, l'opportunità segue l'account e viene riassegnata al nuovo territorio dell'account. Questo vale anche per i casi in cui un account viene spostato in più territori e solo uno dei nuovi territori è un territorio secondario di quello originale.
- Se l'account di un'opportunità si sposta in più di un territorio secondario, il campo territorio dell'opportunità viene lasciato vuoto.
- Se l'account di un'opportunità si sposta completamente al di fuori del territorio e dei suoi territori secondari, il campo territorio dell'opportunità viene lasciato vuoto.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulla gestione dei territori

## È necessario essere assegnati agli stessi territori delle opportunità di cui si è titolari?

Nota: queste informazioni sono valide solo per la funzione Gestione territori originale e non per Gestione territorio di livello aziendale.

Quando all'utente viene assegnata un'opportunità aperta e l'utente non appartiene al territorio di quell'opportunità, l'utente viene assegnato al territorio con la casella `Attivo nel territorio` deselezionata nell'elenco correlato Utenti assegnati di quel territorio.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulla gestione dei territori

## Che cosa succede quando si recupera dal Cestino un account o un'opportunità precedentemente assegnati a un territorio?

Nota: queste informazioni sono valide solo per la funzione Gestione territori originale e non per Gestione territorio di livello aziendale.

Il ripristino di un account o di un'opportunità precedentemente eliminati ripristina l'assegnazione del territorio ma non attiva la valutazione delle regole di assegnazione account. Se le regole di assegnazione dell'account sono state modificate mentre il record si trovava nel Cestino, il record recuperato potrebbe contenere dei territori diversi da quanto specificato nelle regole modificate.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulla gestione dei territori

## Quali tipi di record contengono i territori?

Nota: queste informazioni sono valide solo per la funzione Gestione territori originale e non per Gestione territorio di livello aziendale.

Account, opportunità e utenti contengono campi per i territori. Sia account che utenti possono essere associati a più territori. Un'opportunità può essere associata a un solo territorio.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulla gestione dei territori

## Quando le regole di assegnazione account valutano gli account?

Nota: queste informazioni sono valide solo per la funzione Gestione territori originale e non per Gestione territorio di livello aziendale.

Le regole di assegnazione degli account attive valutano gli account automaticamente e li assegnano ai territori quando:

- Gli account si creano utilizzando l'interfaccia utente di Salesforce, l'API Force.com oppure un client come Connect Offline.
- Un account viene importato mediante una procedura guidata di importazione.
- Un account viene creato mediante la conversione di un lead.
- Un account viene modificato e salvato se la casella di controllo `Seleziona per impostazione predefinita` è selezionata per l'opzione `Casella di controllo "Valuta questo account rispetto alle regole territorio al salvataggio"` in **Proprietà layout**. Se la regola di assegnazione dell'account avvia una modifica della proprietà dell'opportunità, è necessario disporre dell'accesso con diritti di trasferimento per l'opportunità.
- Gli account si modificano e si salvano mediante l'API Force.com.
- Si fa clic su **Esegui regole** in una pagina dei dettagli del territorio, a condizione che la casella di controllo `Escludi da regole di assegnazione territorio` nell'account sia deselezionata.
- Si fa clic su **Salva ed esegui regole** nella pagina di gestione delle regole di assegnazione dell'account per un territorio, a condizione che la casella di controllo `Escludi da regole di assegnazione territorio` nell'account sia deselezionata.
- Gli account duplicati vengono uniti.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulla gestione dei territori

# Tracciamento delle potenziali opportunità come lead

## Lead

È possibile separare i clienti potenziali da referenti e opportunità con i record dei lead di Salesforce. Dopo aver qualificato i record dei lead, convertirli in referenti e creare account per gli stessi (se non si dispone già degli account in Salesforce). E possibilmente, creare opportunità a supporto di quelle in corso di realizzazione.

Sia che si utilizzi Lightning Experience o Salesforce Classic, si lavora con un elenco di lead. Dall'elenco, è possibile creare, individuare e utilizzare i lead su cui si è concentrati al momento.

È possibile associare eventi e operazioni pertinenti a tali lead. E convertire i lead qualificati in referenti a cui sono associate opportunità. Per ogni record di lead contrassegnato come non qualificato, pianificare una revisione per vedere se le esigenze di quei clienti potenziali in termini di prodotti e servizi sono cambiate.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

VEDERE ANCHE:

Pagina iniziale Lead

Account, referenti e lead sociali

## Linee guida per la creazione di lead

Procedure consigliate da seguire durante la creazione manuale dei lead per tenere traccia dei clienti potenziali.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

- Dalla scheda Lead di Salesforce Classic, è possibile assegnare automaticamente il lead utilizzando la regola di assegnazione lead attiva. Per eseguire questa operazione, selezionare `Assegna utilizzando regole di assegnazione attive`. Altrimenti, il lead appartiene all'utente.

  Se si assegna automaticamente il nuovo lead, il tipo di record del lead può cambiare, in base al comportamento specificato dall'amministratore per le regole di assegnazione.

- Se il team di vendita utilizza le divisioni, la divisione di un nuovo lead viene automaticamente impostata su quella predefinita, a meno che non si selezioni manualmente una divisione diversa.
- L'amministratore determina lo stato predefinito del lead per i nuovi lead.
- Il lead è contrassegnato come "Letto" e non appare nella visualizzazione elenco Lead personali non letti. Tuttavia, in Salesforce Classic, se si salva il lead mediante il pulsante **Salva e Nuovo**, il lead viene contrassegnato come "Non letto".

# Pagina iniziale Lead

Fare clic sulla scheda Lead per visualizzare la pagina iniziale Lead.

- Nella sezione **Visualizzazioni lead** selezionare una visualizzazione elenco dall'elenco a discesa per andare direttamente alla pagina di tale elenco oppure fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire una visualizzazione personalizzata.

  Per visualizzare i lead in un'area di attesa, scegliere l'elenco di tale area di attesa dall'elenco a discesa. Per ogni area di attesa creata dall'amministratore, Salesforce aggiunge una visualizzazione elenco dell'area di attesa corrispondente.

  Nota: il modello di condivisione valido per tutta l'organizzazione relativo a un oggetto determina l'accesso di cui gli utenti godono nei confronti dei record dell'oggetto nelle aree di attesa:

  **Lettura/Scrittura/Trasferimento pubblico**
  Gli utenti possono visualizzare i record e diventarne titolari da qualsiasi area di attesa.

  **Lettura/scrittura pubblica o Solo lettura pubblica**
  Gli utenti possono visualizzare qualsiasi area di attesa ma possono diventare titolari solo dei record dalle aree di attesa di cui sono membri oppure, a seconda delle impostazioni di condivisione, solo se occupano una posizione superiore nella gerarchia dei ruoli o dei territori rispetto a un membro dell'area di attesa.

  **Privato**
  Gli utenti possono visualizzare e accettare solo i record dalle aree di attesa di cui sono membri oppure, a seconda delle impostazioni di condivisione, solo se occupano una posizione superiore nella gerarchia dei ruoli o dei territori rispetto a un membro dell'area di attesa.

  Indipendentemente dal modello di condivisione, gli utenti devono avere l'autorizzazione "Modifica" per diventare titolari di record nelle aree di attesa di cui sono membri. Gli amministratori e gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Modifica tutto" a livello di oggetto per i casi, nonché gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Modifica tutti i dati" possono visualizzare e acquisire record da qualsiasi area di attesa, indipendentemente dal modello di condivisione o dall'appartenenza all'area di attesa.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la scheda Lead:
- "Lettura" per i lead

Per visualizzare i lead:
- "Lettura" per i lead

Per creare lead:
- "Crea" per i lead

- Nella sezione **Lead recente** selezionare una voce dall'elenco a discesa per visualizzare un breve elenco di lead principali che soddisfano tale criterio. Dall'elenco, fare clic sul nome di un lead per visualizzarne direttamente i dettagli. Passare dal link **Mostra 25 elementi** al link **Mostra 10 elementi** e viceversa per cambiare il numero di elementi visualizzati. I campi visualizzati dipendono dal layout di ricerca "Scheda Lead" definito dall'amministratore e dalle impostazioni di protezione a livello di campo (disponibili solo nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition). Le opzioni disponibili per i lead recenti sono le seguenti:

| Opzione lead recenti | Descrizione |
|---|---|
| **Lead non letti** | Gli ultimi dieci o venticinque lead assegnati, non ancora visualizzati o modificati. Questo elenco include esclusivamente i record di cui è titolare l'utente. |
| **Visualizzati recentemente** | Gli ultimi dieci o venticinque lead visualizzati, elencati partendo da quelli visualizzati più recentemente. Questo elenco deriva dagli elementi recenti dell'utente e include record di cui è titolare l'utente e altri utenti. |

| Opzione lead recenti | Descrizione |
| --- | --- |
| **Creati recentemente** | Gli ultimi dieci o venticinque lead creati, elencati partendo da quelli creati più recentemente. Questo elenco include esclusivamente i record di cui è titolare l'utente. |

- Se l'amministratore ha abilitato la funzione Creazione rapida, è possibile aggiungere un nuovo lead dalla sezione **Creazione rapida** nell'intestazione laterale della pagina iniziale Lead. In alternativa, fare clic su **Nuovo** accanto alla sezione **Lead recente** per creare un nuovo lead.
- In **Rapporti**, fare clic sul nome di un rapporto per visualizzarlo.
- Nella sezione **Riepilogo**, selezionare i valori e fare clic su **Esegui rapporto** per visualizzare un elenco di riepilogo dei lead.
- Selezionare uno dei link in **Strumenti** per gestire i lead.
- Se i lead vengono condivisi con referenti esterni tramite Salesforce a Salesforce, scegliere una delle visualizzazioni elenco in **Lead da Connessioni** per visualizzare i lead che sono stati condivisi dai partner commerciali.

VEDERE ANCHE:

Lead

Account, referenti e lead sociali

## Riassegnazione dei lead

È possibile trascinare i lead da un'area di attesa o riassegnarli ai propri colleghi.

Per riassegnare i lead da una visualizzazione elenco o un'area di attesa, selezionare i lead da riassegnare e cambiare il titolare. Se si desidera riassegnare un gruppo di lead, da Imposta, immettere *Trasferimento globale record* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Trasferimento globale record**.

VEDERE ANCHE:

Lead

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare o accettare la proprietà dei lead da un'area di attesa:

- "Modifica" per i lead

Per trasferire globalmente i lead:

- "Modifica" per i lead

  E

  "Trasferisci lead" o "Trasferisci record"

## Campi lead

Un lead dispone dei campi seguenti, elencati in ordine alfabetico. Alcuni campi potrebbero non essere visibili o modificabili a seconda del layout di pagina e delle impostazioni di protezione a livello di campo.

Se il record del lead è stato aggiunto da Data.com, alcuni campi, come indicato, verranno compilati con il valore Data.com o Dun & Bradstreet (D&B), se disponibile. Alcuni campi dei lead Data.com sono disponibili solo per le organizzazioni che utilizzano uno specifico prodotto Data.com.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

| Campo | Descrizione | Accetta il valore Data.com o D&B |
|---|---|---|
| Indirizzo | Indirizzo postale del lead, ad esempio, 475 Boardwalk Ave. In questo campo sono consentiti un massimo di 255 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| Reddito annuale | Importo del reddito annuale presso la società del lead. | ✔ (D&B) |
| Campagna | Nome della campagna responsabile della generazione del lead. Visualizzato solo quando viene | |

| Campo | Descrizione | Accetta il valore Data.com o D&B |
|---|---|---|
| | creato un nuovo lead. I dati immessi in questo campo sono memorizzati nell'elenco correlato Cronologia campagne sul lead. | |
| `Città` | Porzione dell'indirizzo del lead che indica la città, ad esempio San Francisco. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| `Stato pulitura` | Indica lo stato di pulitura del record rispetto a Data.com. I valori sono: `Non confrontato`, `Sincronizzato`, `Rivisto`, `Diverso`, `Non trovato` o `Inattivo`. Questo campo è disponibile solo per le organizzazioni che utilizzano Data.com Prospector o Pulitura Data.com. | ✔ (Data.com) |
| `Società` | Nome della società a cui il lead è affiliato. Questo campo consente fino a 255 caratteri. | ✔ (D&B) |
| `Company D-U-N-S Number` | Il Data Universal Numbering System (D-U-N-S) number è un codice univoco a nove cifre assegnato a ogni sede aziendale nel database D&B che ha una gestione univoca, separata e distinta. I D-U-N-S number sono utilizzati da settori e organizzazioni di tutto il mondo come uno standard globale per l'identificazione e il tracciamento delle aziende. Questo campo è disponibile solo per le organizzazioni che utilizzano Data.com Prospector o Pulitura Data.com.<br>**Nota:** Per visualizzare il D-U-N-S Number intero, è possibile<br>• Aggiungere il lead a Salesforce se non lo si è ancora fatto, oppure<br>• Pulire il lead con Data.com, se è già presente in Salesforce<br>Finché il record non viene aggiunto o pulito, le sue prime cinque cifre vengono nascoste da asterischi (*). | ✔ (D&B) |
| `Nome società (locale)` | Nome della società nella lingua locale. | |
| `Paese` | Porzione dell'indirizzo dell'utente che indica la nazione. La voce viene selezionata da un elenco di selezione di valori standard o inserita come testo. Se il campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. | |
| `Creato da` | Utente che ha creato il lead, incluse la data e l'ora di creazione. (Sola lettura) | |
| `Società D&B` | Link al record Società D&B corrispondente, che visualizza i campi Dun & Bradstreet (D&B) per il lead. Utilizzare la funzione di ricerca se è necessario associare un record Società D&B diverso al lead. Questo campo è disponibile solo per le organizzazioni che utilizzano Data.com Prospector o Pulitura Data.com. | ✔ (D&B) |
| `Chiave Data.com` | ID della società in Data.com. Quando si confrontano record di Salesforce con record di Data.com (mediante pulitura manuale o processi di pulitura automatici), se Data.com trova una corrispondenza i due record vengono collegati dal valore numerico di questo campo. | ✔ (Data.com) |

| Campo | Descrizione | Accetta il valore Data.com o D&B |
|---|---|---|
| `Descrizione` | Descrizione del lead. Questo campo consente fino a 32 KB di dati. Nei rapporti vengono visualizzati solo i primi 255 caratteri. | |
| `Non effettuare la chiamata` | Indica che il lead non desidera essere contattato per telefono. Se si utilizza Data.com, il valore del campo `Telefono` sarà nascosto nei risultati della ricerca e nella scheda del referente, e sarà vuoto nei file `.csv` creati durante l'esportazione dei record. | |
| `Email` | Indirizzo email del lead. Deve essere un indirizzo email valido nel formato: jsmith@acme.com. Questo campo consente fino a 80 caratteri.<br>Fare clic sull'indirizzo email in questo campo per inviare un'email utilizzando l'applicazione di email personale. Se è abilitata la funzione Pulsanti e link Gmail, è possibile fare clic sul link Gmail accanto al campo per inviare un'email dal proprio account Gmail. Per ulteriori informazioni, vedere Utilizzo di Gmail in Salesforce. | ✔ (Data.com) |
| `Fuori lista email` | Indica che il lead non desidera ricevere email. Se si utilizza Data.com, il valore del campo `Email` sarà nascosto nei risultati della ricerca e nella scheda del referente, e sarà vuoto nei file `.csv` creati durante l'esportazione dei record. | |
| `Fax` | Numero di fax del lead. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | |
| `Fuori lista fax` | Il lead non ha richiesto di essere incluso nelle spedizioni di fax circolari. | |
| `Nome` | Nome del lead, come viene visualizzato nella pagina di modifica del lead. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| `Nome (locale)` | Nome del lead tradotto nella lingua locale. | |
| `Settore` | Principale ramo di attività della società del lead. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| `Cognome` | Cognome del lead, come viene visualizzato nella pagina di modifica del lead. Questo campo consente fino a 80 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| `Cognome (locale)` | Cognome del lead tradotto nella lingua locale. | |
| `Data ultimo trasferimento` | La data dell'ultima modifica del titolare del lead. | |
| `Valuta lead` | Valuta predefinita per tutti i campi di importi in valuta nel lead. Gli importi vengono visualizzati nella valuta del lead e anche convertiti nella valuta personale dell'utente. Disponibile solo per le organizzazioni che utilizzano più valute. | |
| `Divisione lead` | Divisione cui appartiene il lead. Disponibile solo nelle organizzazioni che utilizzano le divisioni per segmentare i propri dati. | |

| Campo | Descrizione | Accetta il valore Data.com o D&B |
|---|---|---|
| Titolare lead | Titolare del lead assegnato. | |
| Tipo di record lead | Nome del campo che determina quali valori dell'elenco di selezione sono disponibili per il record. Il tipo di record può essere associato a un processo lead. Disponibile nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition. | |
| Fonte del lead | La fonte del lead, ad esempio Annunci pubblicitari, Partner o Web. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | ✔ (Data.com) |
| Stato lead | Stato del lead, ad esempio Aperto, Contattato o Qualificato. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | |
| Secondo nome | Secondo nome del lead, come viene visualizzato nella pagina di modifica del lead. Questo campo consente fino a 40 caratteri.<br>Nota: Per abilitare questo campo, contattare l'Assistenza clienti di Salesforce. A questo punto, da Imposta, immettere *Interfaccia utente* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Interfaccia utente**. Quindi, selezionare Abilitazione dei suffissi dei nomi per i nomi di persona. | |
| Secondo nome (locale) | Secondo nome del lead tradotto nella lingua locale.<br>Nota: Per abilitare questo campo, contattare l'Assistenza clienti di Salesforce. A questo punto, da Imposta, immettere *Interfaccia utente* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Interfaccia utente**. Quindi, selezionare Abilitazione dei suffissi dei nomi per i nomi di persona. | |
| Cellulare | Numero del telefono cellulare. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | |
| Modificato da | Utente che ha modificato per ultimo i campi del lead, incluse la data e l'ora della modifica. Non viene tenuta traccia delle modifiche apportate a elementi degli elenchi correlati sul lead. (Sola lettura) | |
| Nome | Nome, secondo nome (beta), cognome e suffisso (beta) combinati del lead, come visualizzati nella pagina dei dettagli del lead. | ✔ (Data.com) |
| N. di dipendenti | Numero di dipendenti presso la società del lead. | ✔ (D&B) |
| Telefono | Numero di telefono principale del lead. Questo campo consente fino a 40 caratteri. | ✔ (Data.com) |

| Campo | Descrizione | Accetta il valore Data.com o D&B |
|---|---|---|
| `Account partner` | Campo di sola lettura che indica che il lead è di proprietà di un utente partner. | |
| `Valutazione` | Indica il valore o le prospettive del lead, ad esempio Urgente, Mediamente urgente, Non urgente. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | |
| `Lettura` | Flag che indica se il lead è stato visualizzato o modificato dal suo titolare. Il flag non viene visualizzato nelle pagine di modifica o dei dettagli del lead. I lead contrassegnati con "Letto" non presentano un segno di spunta nella colonna Non letto delle visualizzazioni elenco dei lead. | |
| `Titolo` | Titolo con cui rivolgersi al lead, ad esempio, Sig., Sig.ra, Dott., Prof. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. | |
| `Stato/Provincia` | Porzione dell'indirizzo dell'utente che indica lo stato o la provincia. La voce viene selezionata da un elenco di selezione di valori standard o inserita come testo. Se il campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. | |
| `Suffisso` | Suffisso del nome del lead, come viene visualizzato nella pagina di modifica del lead. Questo campo consente fino a 40 caratteri.<br>Nota: Per abilitare questo campo, contattare l'Assistenza clienti di Salesforce. A questo punto, da Imposta, immettere *`Interfaccia utente`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Interfaccia utente**. Quindi, selezionare `Abilitazione dei suffissi dei nomi per i nomi di persona`. | |
| `Qualifica` | Posizione del lead all'interno della società. Questo campo consente fino a 80 caratteri. | ✓ (Data.com) |
| `Non letto` | Flag che indica che il lead non è stato visualizzato o modificato dal suo titolare. Il flag non viene visualizzato nelle pagine di modifica o dei dettagli del lead. I lead contrassegnati con "Non letto" presentano un segno di spunta nella colonna Non letto delle visualizzazioni elenco dei lead. | |
| `Link personalizzati` | Elenco dei link personalizzati per i lead, in base alle impostazioni del proprio amministratore. | |
| `Sito Web` | URL del sito Web del lead, ad esempio www.acme.com. Questo campo consente fino a 255 caratteri; vengono visualizzati solo i primi 50. | |

| Campo | Descrizione | Accetta il valore Data.com o D&B |
|---|---|---|
| CAP | Porzione dell'indirizzo del lead che indica il codice postale. Questo campo consente fino a 20 caratteri. | ✔ (Data.com) |

VEDERE ANCHE:

Mappatura della conversione dei lead

## Conversione di lead qualificati

Per agevolare il processo di vendita, è possibile qualificare un lead e convertirlo in un referente. Tale referente potrà quindi essere associato a un account già presente in Salesforce o a un account creato dall'utente. E se la conversione del lead genera una trattativa promettente, è possibile creare allo stesso tempo un record di opportunità.

Tenere presente che non è possibile annullare la conversione di un lead. Quando si convertono i lead in referenti, il processo talvolta crea record duplicati. In questo caso, l'utente viene informato. Il modo in cui vengono gestiti i record duplicati dipende dal modo in cui l'amministratore ha configurato la conversione dei lead e la gestione dei duplicati Apex. Ad esempio, l'amministratore può richiedere all'utente di risolvere i duplicati prima di terminare la conversione.

1. Nel record del lead che si sceglie di convertire, selezionare un account esistente o immettere un nome per l'account che si sta creando.
2. Se si aggiorna un account personale, selezionare l'opzione di sovrascrittura della fonte del lead nell'account personale con il valore del lead.
3. Se si desidera creare un'opportunità, assegnarle un nome.
4. Convertire il lead.

VEDERE ANCHE:

Considerazioni sulla conversione dei lead

Mappatura della conversione dei lead

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per convertire i lead:

- "Crea" e "Modifica" per lead, account, referenti e opportunità

  E

  "Converti lead"

  E

  "Lettura" per le eventuali campagne correlate

Per evitare la creazione di record duplicati durante la conversione dei lead:

- "Richiedi convalida per i lead convertiti"

## Considerazioni sulla conversione dei lead

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Di seguito è descritto che cosa accade ai lead qualificati quando vengono convertiti in account, referenti e opportunità.

Quando si convertono lead qualificati, Salesforce sposta eventuali membri delle campagne nei nuovi referenti e i lead diventano record di sola lettura. Se i nomi degli account e dei referenti esistenti sono identici a quelli specificati nei lead, è possibile scegliere se aggiornare gli account e i referenti già esistenti. Salesforce aggiunge le informazioni del lead nei campi vuoti senza sovrascrivere i dati di account e referenti già esistenti.

Tutte le attività aperte e chiuse dai lead vengono allegate agli account, ai referenti e alle opportunità. È possibile assegnare il titolare dei record e pianificare operazioni di follow-up. Quando si assegnano nuovi titolari, vengono assegnate ai titolari solo le attività aperte. Le informazioni contenute nei campi lead personalizzati possono essere inserite nei campi personalizzati di account, referente o opportunità. Non è possibile visualizzare i lead convertiti, anche se compaiono nei rapporti lead. Salesforce aggiorna i campi di sistema `Data ultima modifica` e `Autore ultima modifica` sui lead convertiti quando si modificano i valori degli elenchi di selezione compresi nei lead convertiti.

| | |
|---|---|
| Campagne | Se il lead corrisponde a un referente esistente ed entrambi i record sono collegati alla stessa campagna, lo stato del membro campagna è determinato da quello che si trova a uno stadio più avanzato del ciclo di vita della campagna. Ad esempio, se lo stato del membro lead è "inviato" e lo stato del membro referente è "risposto", al referente viene applicato il valore risposto.<br>Le informazioni correlate sulla campagna sono sempre associate al nuovo record referente, indipendentemente dall'accesso di condivisione dell'utente alla campagna.<br>Se a un lead è associata più di una campagna, la campagna associata più di recente viene applicata al campo `Fonte campagna principale` dell'opportunità, a prescindere dall'accesso di condivisione dell'utente sulla campagna. |
| Chatter | Quando si converte un lead in un account esistente, quell'account non viene automaticamente seguito. Tuttavia, quando si converte il lead in un nuovo account, tale nuovo account viene automaticamente seguito, a meno che non sia stato disabilitato il tracciamento dei feed per gli account nelle impostazioni di Chatter. |
| Data.com / Società D&B | Se si utilizza Data.com Premium, quando si aggiunge un lead da Data.com viene creato automaticamente in Salesforce un record Società D&B corrispondente (se esistente in Data.com), che viene collegato al record del lead mediante il suo campo `Società D&B`. Se in seguito si converte quel lead:<br>• E se l'account viene creato dalla conversione, il valore del campo `Company D-U-N-S Number` del lead viene trasferito nel campo `D-U-N-S Number` dell'account e il valore del campo `Società D&B` del lead viene trasferito nel campo `Società D&B` dell'account.<br>• Il valore del campo `Chiave Data.com` viene trasferito nel campo `Chiave Data.com` del referente.<br>Se si utilizza Data.com Corporate, non viene creato alcun record Società D&B, ma il valore del campo `Chiave Data.com` del lead viene trasferito al campo `Chiave Data.com` del referente. |
| Divisioni | Il nuovo account, il nuovo referente e la nuova opportunità sono assegnati alla stessa divisione del lead. Se si aggiorna un account esistente durante la conversione del lead, la divisione dell'account non cambia e il nuovo referente e la nuova opportunità ereditano la divisione dell'account. |
| Gestione duplicati | Quando si convertono i lead in referenti, il processo talvolta crea record duplicati. In questo caso, l'utente viene informato. Il modo in cui vengono gestiti i record duplicati dipende dal modo in cui l'amministratore |

| | |
|---|---|
| | ha configurato la conversione dei lead e la gestione dei duplicati Apex. Ad esempio, l'amministratore può richiedere all'utente di risolvere i duplicati prima di terminare la conversione. |
| Gestione territorio di livello aziendale | L'assegnazione del territorio opportunità basata su filtri non viene attivata quando l'opportunità viene creata tramite la conversione dei lead. |
| Referente esistente | Quando si aggiorna un referente esistente con un lead che si sta convertendo, le informazioni sul lead nei campi elenco di selezione a selezione multipla vengono riportati sul referente esistente solo se i campi corrispondenti per il referente sono vuoti. |
| Nomi di lead locali | Il `Nome società (locale)` del lead viene mappato automaticamente al `Nome account (locale)`, insieme ai campi dei nomi standard associati. |
| Account personali | Con gli account personali abilitati, è possibile convertire i lead in account personali o account aziendali. I lead con un campo `Società` vuoto vengono convertiti in account personali, assegnati al tipo di record account personale predefinito per il proprio profilo. Se non si desidera includere un nome società durante la creazione di account personali, è necessario utilizzare l'API. I lead che includono un nome società vengono convertiti in account aziendali, assegnati al tipo di record account aziendale predefinito per il proprio profilo.<br>Si consiglia di utilizzare diversi tipi di record dei lead e layout di pagina per distinguere i lead che saranno convertiti in account personali dai lead che saranno convertiti in account aziendali. In particolare, rimuovere il campo `Società` dai layout di pagina per i lead che verranno convertiti in account personali. Quindi, rendere obbligatorio il campo `Società` nei layout di pagina per i lead che verranno convertiti in account personali.<br>Se si converte un lead e lo si allega a un account personale di cui è titolare un'altra persona, il titolare dell'account personale diventa il titolare del referente.<br>Se si converte un lead di proprietà di qualcun altro e lo si allega a un account personale di cui si è titolari, il titolare del lead diventa il titolare del referente. |
| Tipi di record | Se il lead ha un tipo di record, il tipo di record predefinito dell'utente che converte il lead viene assegnato ai record creati durante la conversione del lead.<br>Il tipo di record predefinito dell'utente che converte il lead determina i valori di fonte del lead disponibili durante la conversione. Se i valori di fonte del lead desiderati non sono disponibili, aggiungere i valori al tipo di record predefinito dell'utente che effettua la conversione del lead. |
| Campi lead standard e personalizzati | Il sistema mappa automaticamente i campi lead standard ai campi standard di account, referenti e opportunità.<br>Per i campi lead personalizzati, l'amministratore può specificare in che modo vengono mappati ai campi personalizzati account, referente e opportunità.<br>Il sistema assegna i valori predefiniti dell'elenco di selezione per account, referenti e opportunità durante la mappatura dei campi elenco di selezione lead standard che sono vuoti. Se l'organizzazione utilizza i tipi di record, i valori vuoti sono sostituiti con i valori predefiniti dell'elenco di selezione del nuovo titolare del record. |
| Gestione dei territori | Se l'organizzazione utilizza la gestione dei territori, il nuovo account viene valutato dalle regole di assegnazione account e può essere assegnato a uno o più territori. Se le regole assegnano l'account a un solo territorio, anche l'opportunità sarà assegnata a quel territorio. Se le regole assegnano l'account a più territori, l'opportunità non sarà assegnata ad alcun territorio. |

| | |
|---|---|
| Trigger | Durante la conversione dei lead, i trigger Apex vengono attivati e i campi personalizzati universalmente obbligatori e le regole di convalida vengono imposti solo se la convalida e i trigger per la conversione dei lead sono abilitati nell'organizzazione.<br>Salesforce ignora i filtri di ricerca durante la conversione dei lead se la casella di controllo `Imponi convalida e trigger dalla conversione del lead` è deselezionata nella pagina delle impostazioni dei lead. |
| Flusso di lavoro | Non è possibile convertire un lead che è associato a un processo di approvazione attivo o che ha azioni di flusso di lavoro in sospeso.<br>La conversione di un lead in account personale non attiva le regole di flusso di lavoro.<br>Quando un lead viene convertito da un utente che non è il titolare del lead, tutte le operazioni di flusso di lavoro associate al lead assegnate a quell'utente, tranne gli avvisi tramite email, vengono riassegnate al titolare del lead. Le operazioni di flusso di lavoro assegnate a utenti diversi dal titolare del lead e dalla persona che l'ha convertito non vengono modificate.<br>Se la convalida e i trigger per la conversione dei lead sono stati abilitati, la conversione di un lead può attivare un'azione di flusso di lavoro su un lead. Ad esempio, se esiste una regola di flusso di lavoro attiva che aggiorna il campo di un lead o trasferisce il titolare di un lead, tale regola può attivarsi quando il lead viene convertito, anche se il lead non è visibile nella scheda Lead a seguito della conversione. Se una regola di flusso di lavoro crea una nuova operazione a seguito della conversione di un lead, l'operazione viene assegnata al referente appena creato e correlata all'account o all'opportunità associati. |

VEDERE ANCHE:

Conversione di lead qualificati
Mappatura della conversione dei lead

## Mappatura della conversione dei lead

È possibile sapere quali campi dei record dei lead convertiti vengono mappati ai campi nei record appena creati per referenti, account e opportunità.

Quando si convertono i record dei lead, i campi standard dei lead vengono automaticamente mappati ai campi di referenti, account e opportunità. Se si dispone di campi personalizzati, l'amministratore specifica i campi a cui verranno mappati nei record di referenti, account e opportunità appena creati.

| Campo lead | Mappato a |
|---|---|
| `Indirizzo` | Account: `Indirizzo di fatturazione`<br>Referente: `Indirizzo postale` |
| `Reddito annuale` | Account: `Reddito annuale` |
| `Campagna` | Opportunità: `Fonte principale campagna`<br>Per i lead associati a più campagne, Salesforce aggiunge all'opportunità la campagna associata più di recente, anche se l'agente di vendita non può accedere a quella campagna. |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

| Campo lead | Mappato a |
| --- | --- |
| Società | Account: Nome account<br>Referente: Account<br>Opportunità: Nome account<br>Opportunità: Nome opportunità |
| Nome società (locale) | Account: Nome account (locale) |
| Descrizione | Referente: Descrizione |
| Non effettuare la chiamata | Referente: Non effettuare la chiamata<br>Questo campo non viene aggiornato per i lead convertiti in referenti esistenti. |
| Email | Referente: Email |
| Fuori lista email | Referente: Fuori lista email<br>Questo campo non viene aggiornato per i lead convertiti in referenti esistenti. |
| Fax | Account: Fax<br>Referente: Fax |
| Fuori lista fax | Referente: Fuori lista fax |
| Nome | Referente: Nome |
| Nome (locale) | Referente: Nome (locale) |
| Settore | Account: Settore |
| Cognome | Referente: Cognome |
| Cognome (locale) | Referente: Cognome (locale) |
| Titolare lead | Account: Titolare<br>Referente: Titolare<br>Opportunità: Titolare |
| Fonte del lead | Referente: Fonte del lead<br>Opportunità: Fonte del lead |
| Cellulare | Referente: Cellulare |
| N. di dipendenti | Account: Dipendenti |
| Account partner | Opportunità: Account partner<br>Questo campo non viene aggiornato per i lead convertiti in opportunità esistenti. |
| Telefono | Account: Telefono<br>Referente: Telefono |

| Campo lead | Mappato a |
|---|---|
| `Valutazione` | Account: `Valutazione` |
| `Qualifica` | Referente: `Qualifica` |
| `Sito Web` | Account: `Sito Web` |

### Date di chiusura delle opportunità

Durante il processo di conversione dei lead, Salesforce assegna automaticamente le date di chiusura per le opportunità create in base alle impostazioni dell'anno fiscale in Salesforce.

| Se l'anno fiscale in Salesforce è | Salesforce assegna le date di chiusura per le opportunità a |
|---|---|
| Standard | L'ultimo giorno del trimestre fiscale in corso. |
| Personalizzato | L'ultimo giorno del periodo fiscale in corso. Se non è stato definito un anno fiscale per la data corrente, la data di chiusura è la fine del trimestre del calendario in corso. |

VEDERE ANCHE:

- Conversione di lead qualificati
- Considerazioni sulla conversione dei lead

## Condivisione di lead in Salesforce Classic

È possibile estendere i privilegi di condivisione dei i propri dati lead per lead oltre il modello di condivisione.

L'amministratore definisce il modello di condivisione per la società. E se tale modello di condivisione per i lead è Privato o Solo lettura pubblica, è possibile utilizzare la condivisione dei lead per incrementare l'accesso ai propri lead. Non è possibile, tuttavia, limitare l'accesso al di sotto dei livelli di accesso predefiniti della società.

Per visualizzare i dettagli della condivisione, fare clic su **Condivisione** nella pagina dei dettagli del lead.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

VEDERE ANCHE:

- Pagina iniziale Lead
- Lead

## Unione di lead duplicati

Per unire i lead duplicati:

1. Selezionare un record lead duplicato.
2. Fare clic su **Trova duplicati**.
3. Selezionare fino a tre lead nell'elenco corrispondente dei lead che si desidera unire.

   Se lo si desidera, immettere il nome o la società del nuovo lead e fare clic su **Cerca** per trovare un altro lead da unire. Salesforce esegue una ricerca per frasi per individuare corrispondenze nei campi `Nome` e `Società`. Durante la ricerca viene inoltre considerato un carattere jolly sottinteso posto alla fine di ciascuna voce. I risultati della ricerca includono i corrispondenti di ciascun campo immesso, quindi se si immette *Mario Rossi* che lavora in *Acme*, i risultati della ricerca includeranno qualsiasi lead con nome *Mario Rossi* in qualsiasi società e qualsiasi lead con*Acme* come società.
4. Fare clic su **Unisci lead**.

   Suggerimento: fare clic su **Converti lead** per convertire velocemente il lead selezionato in un account, opportunità e referente esistente.
5. Selezionare un lead come record principale. I dati nei campi nascosti o di sola lettura saranno ottenuti dal record principale. Tuttavia, gli amministratori e gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Modifica campi di sola lettura" potranno selezionare manualmente ciascun campo di sola lettura da mantenere. Si noti che i campi nascosti non vengono visualizzati durante l'unione.
6. Selezionare da ciascun record i campi che si desidera conservare.

   In presenza di un conflitto tra dati, i campi nella colonna di sinistra saranno preselezionati e la riga sarà contrassegnata.
7. Fare clic sul pulsante **Unisci** per completare l'unione.
8. Fare clic su **OK** per confermare.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i lead:
- "Lettura" per i lead

Per unire i lead:
- "Elimina" per i lead

VEDERE ANCHE:

Unione di referenti duplicati
Unione di account duplicati

## Considerazioni sull'eliminazione di lead

È possibile sapere cosa accade ai record associati ai lead eliminati dall'utente.

Quando si elimina un lead, il relativo record viene spostato nel Cestino. Note, attività e allegati associati vengono eliminati con il lead. Se si ripristina il lead, vengono ripristinati anche eventuali allegati, note e attività.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

# Domande frequenti sul tracciamento delle potenziali opportunità come lead

## Domande frequenti sui lead


- Definizione di lead
- Che vantaggi offre l'uso dei lead?
- È possibile convertire account o referenti esistenti in lead?
- Quanti lead è possibile generare dal sito Web?
- Cosa accade se la mia azienda raggiunge il limite di lead generati sul Web?
- Come è possibile specificare le informazioni da generare online?
- È possibile generare i lead da più pagine Web?
- Come può il webmaster verificare la pagina Web a lead?
- Chi sono i titolari dei nuovi lead generati sul Web?
- Quale stato viene assegnato ai lead generati sul Web?
- Come è possibile assicurarsi che i lead non andranno persi?
- Come si può indicare quali lead sono nuovi?
- Cosa accade quando si convertono i lead?
- Come vengono mappati i campi lead agli altri campi durante la conversione?


EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## Definizione di lead

I lead sono persone interessate a un prodotto o a un servizio. Convertire i lead in clienti fidelizzati consente all'azienda di ottenere buoni risultati. Se si gestiscono i lead in modo sistematico e strutturato è possibile aumentare sia il numero di lead generati che il numero di lead convertiti.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sui lead

## Che vantaggi offre l'uso dei lead?

L'impiego dei lead permette alla società di gestire due elenchi separati: uno per i clienti potenziali e uno per i clienti effettivi. I clienti potenziali si possono memorizzare come lead; in seguito, quando il lead diventa qualificato, si può convertire in account, referente e, se lo si desidera, opportunità.

I lead sono utili soprattutto se la propria società dispone di due team separati, uno che si occupa della generazione dei lead e del marketing di massa e uno che si occupa delle vendite. Il team che gestisce la generazione dei lead può concentrarsi sulla scheda Lead, mentre quello incaricato delle opportunità può utilizzare le schede Account, Referente e Opportunità.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sui lead

## È possibile convertire account o referenti esistenti in lead?

No. In alternativa è però possibile creare un'opportunità per l'account o il referente. Se si preferisce utilizzare un lead, creare un rapporto contenente gli account o i referenti da convertire in lead, esportarli e poi importarli come lead.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sui lead

## Quanti lead è possibile generare dal sito Web?

Nelle organizzazioni che utilizzano le versioni Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition è possibile generare fino a 500 lead ogni 24 ore. Se la propria società supera regolarmente il limite Web a lead, fare clic su **Assistenza e formazione** nella parte superiore di qualsiasi pagina e selezionare la scheda Casi personali per richiedere un limite più alto direttamente a Salesforce.

Se l'organizzazione raggiunge il limite delle 24 ore, Salesforce memorizza le richieste aggiuntive in un'area di attesa di richieste in sospeso contenente sia le richieste Web a caso che le richieste Web a lead. Le richieste verranno inviate quando il limite viene aggiornato. L'area di attesa delle richieste in sospeso può contenere un massimo di 50.000 richieste combinate. Se l'organizzazione raggiunge il limite delle richieste in sospeso, le ulteriori richieste vengono rifiutate e non vengono aggiunte all'area di attesa. L'amministratore riceverà delle notifiche tramite email per le prime cinque richieste rifiutate. Per modificare il limite di richieste in sospeso della propria organizzazione, contattare l'assistenza clienti di Salesforce.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sui lead

## Cosa accade se la mia azienda raggiunge il limite di lead generati sul Web?

Il limite giornaliero per le richieste Web a lead è di 500 richieste. Se la propria azienda genera un numero di lead superiore al massimo consentito, il Creatore lead predefinito (specificato nella pagina di impostazione di Web a lead) riceverà un'email contenente le informazioni acquisite. Se la propria azienda desidera generare più di 500 richieste Web a lead al giorno, rivolgersi all'Assistenza clienti.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sui lead

## Come è possibile specificare le informazioni da generare online?

Quando si genera il codice HTML per il sito Web della società, è possibile selezionare i campi standard o personalizzati dei lead da cui si desiderano raccogliere le informazioni. È necessario creare i campi personalizzati dei lead prima di generare il codice HTML. Da Imposta, immettere *`Web a lead`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Web a lead** per impostare la funzione e generare l'HTML necessario.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sui lead

## È possibile generare i lead da più pagine Web?

Sì. Inserire il codice HTML generato nelle pagine Web da cui si desidera generare lead. Ogni volta che un utente invia informazioni su una di queste pagine Web, viene creato un lead.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sui lead

## Come può il webmaster verificare la pagina Web a lead?

Per visualizzare una pagina di debug quando si invia il modulo, aggiungere la riga seguente al codice della pagina Web a lead. Ricordarsi di eliminarla prima di rilasciare la pagina Web a lead nel sito Web aziendale.

```
<input type="hidden" name="debug" value="1">
```

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sui lead

## Chi sono i titolari dei nuovi lead generati sul Web?

L'amministratore può creare una regola di assegnazione dei lead per stabilire le modalità di assegnazione automatica dei lead generati sul Web ai vari utenti o aree di attesa. Inoltre, l'amministratore deve personalizzare le Impostazioni lead per indicare un Titolare lead predefinito a cui saranno assegnati tutti i lead generati sul Web se la regola di assegnazione non riesce a individuare un titolare. Se non si utilizzano le regole di assegnazione, tutti i lead generati sul Web saranno assegnati al Creatore lead predefinito (specificato nelle impostazioni di Web a lead).

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sui lead

## Quale stato viene assegnato ai lead generati sul Web?

Tutti i nuovi lead Web sono contrassegnati con lo stato selezionato dall'amministratore come "stato predefinito" durante la modifica dei valori dell'elenco di selezione `Stato lead`. Inoltre, i lead generati sul Web sono contrassegnati come "Non letto", ossia presentano un segno di spunta nella colonna Non letto nelle visualizzazioni elenco dei lead. Quando un utente visualizza o modifica un nuovo lead Web, questo viene automaticamente contrassegnato come “Letto”. In questo modo, è semplice individuare tutti i nuovi lead tramite la visualizzazione elenco Lead non letti.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sui lead

## Come è possibile assicurarsi che i lead non andranno persi?

Il limite giornaliero per le richieste Web a lead è di 500 richieste. Se l'organizzazione supera il limite giornaliero di Web a lead, il Creatore lead predefinito specificato nella pagina di impostazione Web a lead riceve un messaggio email contenente le informazioni aggiuntive sul lead.

Inoltre, se non è possibile generare un nuovo lead a causa di errori nell'impostazione di Web a lead, l'Assistenza clienti riceve una notifica per consentirne la risoluzione.

Salesforce garantisce che i lead non vengano persi se gli utenti li inviano durante un periodo pianificato di inattività di Salesforce.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sui lead

## Come si può indicare quali lead sono nuovi?

Quando viene assegnato a un utente mediante trasferimento manuale, importazione o generazione dal Web, il lead è contrassegnato come "Non letto", ovvero ha un segno di spunta nella colonna Non letto delle visualizzazioni elenco lead. Per vedere i nuovi lead, selezionare la visualizzazione elenco Lead personali non letti nella scheda Lead. Quando si visualizza o si modifica un lead "Non letto", questo diventa automaticamente "Letto".

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sui lead

## Cosa accade quando si convertono i lead?

Quando si convertono i lead, Salesforce crea nuovi account, referenti e opportunità utilizzando le informazioni dei lead che si stanno convertendo. Salesforce sposta eventuali membri delle campagne nei nuovi contatti e i lead diventano record di sola lettura. Se i nomi degli account e dei referenti esistenti sono identici a quelli specificati nei lead, è possibile scegliere se aggiornare gli account e i referenti già esistenti. Salesforce aggiunge le informazioni del lead nei campi vuoti senza sovrascrivere i dati di account e referenti già esistenti.

Tutte le attività aperte e chiuse dai lead vengono allegate agli account, ai referenti e alle opportunità. È possibile assegnare il titolare dei record e pianificare operazioni di follow-up. Quando si assegnano nuovi titolari, vengono assegnate ai titolari solo le attività aperte. Le informazioni contenute nei campi lead personalizzati possono essere inserite nei campi personalizzati di account, referente o opportunità. Non è possibile visualizzare i lead convertiti, anche se compaiono nei rapporti lead. Salesforce aggiorna i campi di sistema `Data ultima modifica` e `Autore ultima modifica` sui lead convertiti quando si modificano i valori degli elenchi di selezione compresi nei lead convertiti.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sui lead

## Come vengono mappati i campi lead agli altri campi durante la conversione?

Quando si converte un lead, i dati presenti nei campi lead standard vengono trasferiti nei campi account, referente e opportunità standard. Per i campi lead personalizzati, i dati vengono mappati a campi account, referente e opportunità personalizzati, secondo quanto specificato dall'amministratore.

Tutti i campi lead elenco di selezione standard vuoti ereditano automaticamente il valore predefinito dell'elenco di selezione per account, referenti e opportunità. Se l'organizzazione utilizza i tipi di record, tutti i record creati durante la conversione del lead adottano il tipo di record predefinito per il titolare dell'account, del referente o dell'opportunità appena creata.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sui lead

### Posso inviare automaticamente per email i lead generati dal mio sito Web?

Sì. È possibile creare delle regole di risposta automatica che inviano questi clienti potenziali tramite email utilizzando modelli che variano in base ai criteri che si decide di impostare.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sui lead

### Perché il pulsante **Condivisione** non è visibile in un record?

Il pulsante **Condivisione** consente agli utenti di concedere ad altri utenti l'accesso a un record indipendentemente dalle impostazioni predefinite o dalle regole di condivisione a livello di organizzazione. Questo accsso potrà essere facilmente rimosso quando non è più necessario.

L'utente ha accesso al pulsante **Condivisione** quando per un tipo di record o record correlato il modello di condivisione è Privato o Solo lettura pubblica. Ad esempio, il pulsante **Condivisione** può essere visualizzato in un account anche se l'impostazione predefinita valida per tutta l'organizzazione è Lettura/scrittura pubblica se l'impostazione predefinita a livello di organizzazione per le opportunità correlate è Solo lettura pubblica.

Quando il pulsante è disponibile nel layout di pagina, gli amministratori vedono il pulsante su tutti i record. I non amministratori vedono il pulsante solo sui record di cui sono titolari.

# Gestione di attività, opportunità e prodotti

## Pianificazione e monitoraggio degli incontri e delle operazioni

### Attività

Gli eventi e le operazioni sono la forza trainante per la produttività delle vendite. Con Salesforce, è possibile prepararsi a ogni singolo incontro e conoscere esattamente quali sono le operazioni di massima priorità. È possibile tenere traccia di incontri e operazioni in elenchi e rapporti, in modo da mantenere il controllo di tutti i propri lead, referenti, opportunità, account e campagne. Gli eventi e le operazioni sono utili inoltre ai fini dei rapporti storici in Salesforce. Che siate un responsabile che delega le operazioni, un membro del team delle vendite o un agente di vendita che chiude 50 trattative al mese, le attività in Salesforce vi aiutano a dare impulso alla vostra produttività quotidiana.

IN QUESTA SEZIONE:

Come tenere traccia contemporaneamente di eventi e operazioni

Salesforce offre diversi modi per tenere traccia contemporaneamente di eventi e operazioni (collettivamente, "attività"), per avere un quadro più preciso dei propri progressi relativi a trattative e account.

Fasi successive e Attività precedente

Consentono di visualizzare rapidamente ciò che è appena successo e ciò che occorre eseguire successivamente sulle trattative e gli account su cui si sta lavorando.

Considerazioni sull'utilizzo delle attività

Tenere presenti le seguenti considerazioni relative all'utilizzo delle attività, inclusi l'utilizzo della funzione Attività condivise per rappresentare in modo più accurato le relazioni attività, la scelta di un referente principale, l'esecuzione del roll-up di attività a record controllati e ciò che rappresenta la data `Ultima attività`.

Rapporti attività

È possibile eseguire vari rapporti per avere un quadro dello stato di avanzamento e della cronologia di account e trattative. Se l'amministratore ha abilitato la funzione attività condivise, è possibile eseguire alcuni rapporti standard o personalizzati che visualizzano dettagli specifici di operazioni o eventi e i referenti, gli account, le opportunità correlate e altri record associati.

Accesso alle attività

È possibile sapere quali sono gli utenti in grado di visualizzare, creare ed eliminare eventi e operazioni e quando vi hanno accesso. La condivisione e l'accesso al calendario vengono controllati separatamente dall'accesso alle singole attività.

Promemoria attività in Salesforce Classic

Salesforce visualizza promemoria di eventi e operazioni in una piccola finestra del browser. Quando si accede a Salesforce in Salesforce Classic, se dall'ultima volta che si è effettuato l'accesso sono stati attivati dei promemoria, viene riprodotto un suono e si apre la finestra promemoria. La finestra promemoria si apre anche ogni volta che viene attivato un promemoria mentre l'utente è connesso e sta utilizzando Salesforce Classic. Salesforce visualizza i promemoria in base ad alcune impostazioni predefinite; è possibile personalizzare i promemoria nelle impostazioni personali.

Attività archiviate

Salesforce archivia alcuni eventi e operazioni ogni sabato intorno alle 5:00 Ora Media di Greenwich (GMT). Le attività archiviate possono essere visualizzate in alcune posizioni in Salesforce.

VEDERE ANCHE:

Eventi e calendari

Operazioni

## Come tenere traccia contemporaneamente di eventi e operazioni

Salesforce offre diversi modi per tenere traccia contemporaneamente di eventi e operazioni (collettivamente, "attività"), per avere un quadro più preciso dei propri progressi relativi a trattative e account.

IN QUESTA SEZIONE:

Come tenere traccia contemporaneamente di eventi e operazioni in Lightning Experience

È possibile tenere traccia di eventi e operazioni nella tempistica attività e nei rapporti.

Come tenere traccia contemporaneamente di eventi e operazioni in Salesforce Classic

È possibile tenere traccia di eventi e operazioni (collettivamente, attività), in elenchi, calendari e rapporti. Ad esempio, tenere traccia di tutte le attività su un account per ottenere un quadro completo di preparazione, follow-up, incontri passati e futuri e altre attività pianificate e completate associate all'account. Gli eventi e le operazioni condividono molti campi standard, quali oggetto, nome referente e record correlato.

## Come tenere traccia contemporaneamente di eventi e operazioni in Lightning Experience

È possibile tenere traccia di eventi e operazioni nella tempistica attività e nei rapporti.

- Utilizzare la tempistica attività.

  La tempistica attività mostra le operazioni aperte, gli incontri imminenti e le attività precedenti di un'opportunità, lead, account o referente. Ciò consente di sapere sempre quale sarà la fase successiva di tutte le trattative sulle quali si sta lavorando e di visualizzare rapidamente quanto già accaduto.

- Utilizzare la Scheda Opportunità o la Scheda Lead.

  La Scheda visualizza un triangolo giallo sulle opportunità e i lead per i quali non sono presenti incontri o operazioni pianificati. Dinamizzare la trattativa facendo clic sul triangolo per creare un'attività.

- Utilizzare i rapporti attività.

  È possibile eseguire vari rapporti per avere un quadro dello stato di avanzamento e della cronologia di account e trattative. Se l'amministratore ha abilitato la funzione attività condivise, è possibile eseguire alcuni rapporti standard o personalizzati che visualizzano dettagli specifici di operazioni o eventi e i referenti, gli account, le opportunità correlate e altri record associati.

EDIZIONI

Disponibile in Lightning Experience nelle versioni: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare operazioni e registrare chiamate
- "Modifica operazioni"

Per creare eventi
- "Modifica eventi"

Per inviare messaggi email
- "Invia email"

## Come tenere traccia contemporaneamente di eventi e operazioni in Salesforce Classic

È possibile tenere traccia di eventi e operazioni (collettivamente, attività), in elenchi, calendari e rapporti. Ad esempio, tenere traccia di tutte le attività su un account per ottenere un quadro completo di preparazione, follow-up, incontri passati e futuri e altre attività pianificate e completate associate all'account. Gli eventi e le operazioni condividono molti campi standard, quali oggetto, nome referente e record correlato.

### Visualizzazioni elenco delle attività

Salesforce offre diverse visualizzazioni elenco delle attività. È anche possibile definire le proprie visualizzazioni.

**Tutte le attività**
Mostra gli eventi e le operazioni che è possibile visualizzare. Nella versione Personal Edition, la visualizzazione elenco Tutte le attività mostra tutte le attività assegnate all'utente.

**Attività personali**
Mostra gli eventi e le operazioni di cui è titolare l'utente.

**Attività delegate personali**
Mostra le attività create dall'utente ma di cui è titolare qualcun altro.

Nota: assegnare più utenti di Salesforce a un evento o a un'operazione equivale a delegare l'attività in questione a quegli utenti. La visualizzazione elenco Attività delegate personali mostra anche le attività di tutti gli assegnatari anche se si è ancora titolari di quell'attività. Nella visualizzazione elenco, l'utente invitato compare come persona assegnata all'attività, ma nella pagina dei dettagli di quell'attività l'assegnatario è sempre il suo titolare.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare operazioni e registrare chiamate
- "Modifica operazioni"

Per creare eventi
- "Modifica eventi"

Per inviare messaggi email
- "Invia email"

**Attività del team personale**
Mostra le attività di cui sono titolari gli utenti che fanno capo all'utente nella gerarchia dei ruoli. Per comodità, le attività del team dell'utente vengono convertite nel fuso orario dell'utente.

### Altri elenchi di attività

**Elenco correlato Attività aperte**
L'elenco correlato Attività aperte su un record visualizza tutti gli eventi futuri e le operazioni aperte correlate a un record.

**Elenco correlato Cronologia attività**
L'elenco correlato Cronologia attività di un record visualizza tutte le operazioni completate, le chiamate telefoniche registrate, i registri di interazione salvati, gli eventi scaduti, i messaggi email in uscita, quelli globali e quelli aggiunti da Microsoft® Outlook®, i documenti uniti per il record e i record associati.

**Scheda Console**
La scheda Console consente di trovare, visualizzare e modificare le attività e i loro record correlati su un'unica schermata.

### Rapporti attività

**Rapporti attività standard e personalizzati**
È possibile eseguire vari rapporti per avere un quadro dello stato di avanzamento e della cronologia di account e trattative. Se l'amministratore ha abilitato la funzione attività condivise, è possibile eseguire alcuni rapporti standard o personalizzati che visualizzano dettagli specifici di operazioni o eventi e i referenti, gli account, le opportunità correlate e altri record associati.

## Fasi successive e Attività precedente

Consentono di visualizzare rapidamente ciò che è appena successo e ciò che occorre eseguire successivamente sulle trattative e gli account su cui si sta lavorando.

### IN QUESTA SEZIONE:

Gestione del lavoro e visualizzazione delle attività precedenti in Lightning Experience
La tempistica attività mostra le operazioni aperte, gli incontri imminenti e le attività precedenti di un'opportunità, lead, account o referente. Ciò consente di sapere sempre quale sarà la fase successiva di tutte le trattative sulle quali si sta lavorando e di visualizzare rapidamente quanto già accaduto.

Utilizzo delle Attività aperte e visualizzazione della Cronologia attività in Salesforce Classic
Le Attività aperte e la Cronologia attività consentono di vedere rapidamente quello che è appena successo e le operazioni da eseguire successivamente sulle trattative e gli account su cui si sta lavorando. Utilizzare i pulsanti e i link accanto a questi elenchi correlati per mantenerli aggiornati: creare un'operazione, richiedere un incontro o un aggiornamento da un referente, registrare una chiamata oppure inviare un messaggio email al referente. Se si utilizzano gli account personali, è possibile inserirli nel campo `Nome` o nel campo `Correlato a` di un evento o di un'operazione.

## Gestione del lavoro e visualizzazione delle attività precedenti in Lightning Experience

La tempistica attività mostra le operazioni aperte, gli incontri imminenti e le attività precedenti di un'opportunità, lead, account o referente. Ciò consente di sapere sempre quale sarà la fase successiva di tutte le trattative sulle quali si sta lavorando e di visualizzare rapidamente quanto già accaduto.

- Eseguire le seguenti operazioni su una trattativa o su un account.

  Utilizzare Fasi successive per gestire le operazioni aperte e visualizzare in anteprima gli incontri imminenti. Aggiungere operazioni e incontri utilizzando il compositore sopra alla tempistica attività. Le attività aggiunte alla tempistica vengono visualizzate automaticamente sull'opportunità, sul lead o sugli altri record con i quali si sta lavorando. Le attività vengono anche visualizzate in Fasi successive per gli altri record correlati. Si supponga di aggiungere un'operazione su un'opportunità: l'operazione viene visualizzata anche sul referente correlato all'opportunità. Aggiornare le operazioni in Fasi successive, oppure contrassegnarle come completate.

  Nota: è possibile eliminare un referente o un record su un'operazione senza eliminare l'intera operazione. Si supponga ad esempio che un'operazione sia correlata al Referente A e al Referente B e che si desideri correlarla solo al Referente A. Anziché eliminare l'operazione, è sufficiente eliminare il Referente B dal campo `Nome`.

- Visualizzare le attività precedenti.

  Attività precedente mostra gli incontri passati, le chiamate registrate e i messaggi email inviati utilizzando il compositore. Come avviene per Fasi successive, gli elementi in Attività precedente vengono visualizzati sugli altri record correlati.

EDIZIONI

Disponibile in Lightning Experience nelle versioni: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare operazioni e registrare chiamate
- "Modifica operazioni"

Per creare eventi
- "Modifica eventi"

Per inviare messaggi email
- "Invia email"

## Utilizzo delle Attività aperte e visualizzazione della Cronologia attività in Salesforce Classic

Le Attività aperte e la Cronologia attività consentono di vedere rapidamente quello che è appena successo e le operazioni da eseguire successivamente sulle trattative e gli account su cui si sta lavorando. Utilizzare i pulsanti e i link accanto a questi elenchi correlati per mantenerli aggiornati: creare un'operazione, richiedere un incontro o un aggiornamento da un referente, registrare una chiamata oppure inviare un messaggio email al referente. Se si utilizzano gli account personali, è possibile inserirli nel campo `Nome` o nel campo `Correlato a` di un evento o di un'operazione.

### Attività aperte

L'elenco correlato Attività aperte mostra le operazioni aperte, gli eventi futuri e gli incontri richiesti correlati ad altri record. Ad esempio, se un incontro imminente sul calendario è correlato a un referente, tale evento viene visualizzato nell'elenco Attività aperte del referente e dell'account al quale è correlato il referente.

Utilizzare l'elenco correlato Attività aperte per eseguire le seguenti operazioni:

- Creare eventi e operazioni che vengono correlati automaticamente al record
- Richiedere un incontro con un referente ( indica una richiesta di incontro inviata tramite email a un referente)
- Richiedere un aggiornamento a un referente
- Modificare, chiudere o eliminare attività sull'elenco

È possibile inviare le richieste di incontro e le richieste di aggiornamenti a un referente, lead o account personale.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare operazioni e registrare chiamate
- "Modifica operazioni"

Per creare eventi
- "Modifica eventi"

Per inviare messaggi email
- "Invia email"

## Cronologia attività

L'elenco correlato Cronologia attività mostra tutte le operazioni completate, le chiamate telefoniche registrate, i registri di interazione salvati, gli eventi scaduti, i messaggi email in uscita, quelli globali e quelli aggiunti da Microsoft® Outlook® e i documenti uniti per il record e i record associati. Si supponga ad esempio di aver appena completato un'operazione correlata a un referente. Questa operazione viene visualizzata nell'elenco correlato Cronologia attività del referente e dell'account al quale è correlato il referente.

Utilizzare l'elenco correlato Cronologia attività per eseguire le seguenti operazioni:

**Registra una chiamata**
Consente di prendere nota dei risultati di una telefonata non programmata e pianificare un'operazione di follow-up. La chiamata viene visualizzata come un'operazione completata in Cronologia attività e l'operazione viene visualizzata nelle Attività aperte.

**Stampa unione**
Consente di generare documenti personalizzati utilizzando dati e modelli di Microsoft Word forniti dall'amministratore. È possibile scegliere se visualizzare il documento unito in Cronologia attività. Questo pulsante non è disponibile su tutti i tipi di record.

**Invia un messaggio email**
Consente di inviare un messaggio email a un referente e di correlare l'email al referente e all'account, opportunità, caso o oggetto personalizzato corrispondente. Se l'oggetto contiene più di 100 caratteri, viene troncato mediante puntini di sospensione (...). Questo pulsante non è disponibile su tutti i tipi di record.

**Invia con Gmail**
Consente di inviare un messaggio email a un referente dal proprio account Gmail. Se questo link non viene visualizzato, chiedere all'amministratore Salesforce di abilitare la funzione Pulsanti e link Gmail. Se è abilitata anche la funzione Gmail a Salesforce, il messaggio email inviato viene visualizzato in Cronologia attività sul record del referente o del lead.

**Richiedi aggiornamento**
Consente di inviare un messaggio email a un referente per chiedere informazioni aggiornate relative al referente. Quando si riceve la risposta è possibile aggiornare il record referente. Questo messaggio email e le email globali Tieni i contatti vengono visualizzati in Cronologia attività.

**Visualizza tutto**
Consente di visualizzare in formato stampa la cronologia attività del record, se il record dispone della cronologia attività.

**Scegli se visualizzare le attività nel portale Self-Service**
Se la propria organizzazione ha aggiunto l'elenco correlato Attività caso al layout di pagina Visualizza casi nel portale Self-Service e la protezione a livello di campo è stata impostata su visibile nella casella di controllo `Visibile in Self-Service` sulle attività, per ciascuna attività sono disponibili le seguenti opzioni.

- **Rendi pubblico**: per visualizzare un'attività completata in Cronologia attività sul caso nel portale Self-Service.
- **Rendi privato**: per nascondere un'attività completata in Cronologia attività sul caso nel portale Self-Service.

## Considerazioni sull'utilizzo delle attività

Tenere presenti le seguenti considerazioni relative all'utilizzo delle attività, inclusi l'utilizzo della funzione Attività condivise per rappresentare in modo più accurato le relazioni attività, la scelta di un referente principale, l'esecuzione del roll-up di attività a record controllati e ciò che rappresenta la data `Ultima attività`.

EDIZIONI

Disponibile in Lightning Experience nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Personal Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

**Le relazioni attività forniscono un quadro più preciso dell'attività di referenti, account, lead e opportunità**

Permettendo di correlare fra di loro diversi oggetti Salesforce aiuta a comprendere e utilizzare i propri dati. Ad esempio, quando si crea un'operazione è possibile correlarla sia a una società che a una o più persone nella società. Quindi, Salesforce visualizza l'operazione insieme alla società e i referenti negli elenchi correlati e nei rapporti.

Nella pagina dei dettagli per ogni referente, vengono visualizzati gli elenchi e le operazioni correlate negli elenchi correlati Attività aperte e Cronologia attività unitamente ad altri dettagli sui referenti. Al contrario, nella pagina dei dettagli di un evento o operazione, vengono visualizzati i nomi di tutti i referenti correlati a quell'attività, insieme ad altri dettagli. Se non vengono visualizzati i nomi di tutti i referenti che sono stati correlati a un'operazione, chiedere all'amministratore Salesforce di aggiungere l'elenco correlato `Nome` ai layout della pagina dei dettagli dell'attività.

**Scegliere un referente principale su un'attività**

Se l'amministratore Salesforce abilita la funzione Attività condivise, è possibile correlare ogni evento o operazione a un massimo di 50 referenti. Designare un referente come referente principale sull'attività. Senza la funzione Attività condivise, è possibile correlare ogni evento o operazione a un solo referente.

Se si elimina il referente principale, il referente successivo nell'elenco correlato dell'attività diventa il nuovo referente principale. Se non è il referente principale desiderato, è possibile modificare l'attività per selezionarne un altro. Gli elenchi e i rapporti visualizzano i referenti principale e secondario in modi diversi.

**Attività riportate a record principali**

Si supponga di creare un'attività e di correlarla a un account e a un referente. Se quel referente è correlato a un account diverso, l'attività viene riportata all'account controllante del referente. Ad esempio:

- L'operazione "Visita agente di vendita" è correlata direttamente all'account Global Media e al referente Mario Dubini.
- La società controllante di Mario Dubini è HiTech Solutions.
- L'operazione "Visita agente di vendita" figura nei dettagli dell'account Global Media e anche nei dettagli dell'account HiTech Solutions.

**La data `Ultima attività` mostra gli incontri e le operazioni recenti.**

La data `Ultima attività` negli elenchi correlati e nei rapporti indica l'ultima volta in cui un utente dell'organizzazione ha intrapreso un'azione su un account o su un referente. Può trattarsi della data e dell'ora dell'evento più recente o della data di scadenza dell'operazione chiusa più di recente correlata all'account o al referente.

Poiché le attività vengono riportate nei record correlati, la data dell'`Ultima attività` di un account o di un referente può rappresentare un'attività correlata a un record diverso e non direttamente all'account o al referente. Si consideri ad esempio un'opportunità correlata a un account: La data dell'`Ultima attività` indicata per l'account può rappresentare un incontro correlato all'opportunità anziché all'account.

Se l'amministratore Salesforce ha abilitato la funzione Attività condivise, la data dell'`Ultima attività` del referente è basata sull'ultima attività nella quale il referente è un referente principale. Ad esempio:

- Giulia è un referente correlato a due operazioni.
- Giulia *non* è il referente principale della prima operazione, che scade il 30 novembre.

- Giulia è il referente principale dell'altra operazione, che scade il 15 novembre.
- La data dell'`Ultima attività` è il 15 novembre, poiché è la data di scadenza dell'operazione più recente per Giulia in qualità di referente principale.

## Rapporti attività

È possibile eseguire vari rapporti per avere un quadro dello stato di avanzamento e della cronologia di account e trattative. Se l'amministratore ha abilitato la funzione attività condivise, è possibile eseguire alcuni rapporti standard o personalizzati che visualizzano dettagli specifici di operazioni o eventi e i referenti, gli account, le opportunità correlate e altri record associati.

EDIZIONI

Disponibile in Lightning Experience nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Personal Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

IN QUESTA SEZIONE:

Rapporti che è possibile eseguire sulle attività
Eseguire rapporti standard o personalizzati che visualizzano dettagli specifici di operazioni o eventi e i referenti, gli account, le opportunità correlati e gli altri record associati.

Rapporto sugli incontri degli agenti di vendita con i clienti
Si immagini che un responsabile vendite desideri una visione più completa sulle modalità con cui i propri team di vendita ripartiscono il loro tempo in base alle priorità. Il responsabile può creare un rapporto personalizzato che mostra con quali clienti sono impegnati gli agenti di vendita.

## Rapporti che è possibile eseguire sulle attività

Eseguire rapporti standard o personalizzati che visualizzano dettagli specifici di operazioni o eventi e i referenti, gli account, le opportunità correlati e gli altri record associati.

EDIZIONI

Disponibile in Lightning Experience nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Personal Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

| Per visualizzare queste informazioni | Utilizzare questo rapporto |
| --- | --- |
| Attività correlate a un altro tipo di record, ad esempio opportunità | Fare clic su **Crea nuovo rapporto personalizzato** nella scheda Rapporti e selezionare il tipo di rapporto Attività. |
| Il numero di referenti correlati a un'attività | Rapporti attività. Aggiungere la colonna `Conteggio relazioni` ai rapporti.<br>Ad esempio, si supponga di creare un'operazione con cinque referenti. Quando si esegue il rapporto Operazioni ed eventi, il rapporto visualizza il numero "5" per indicare il numero di referenti correlati all'operazione. |
| Una riga per referente per ogni attività | Rapporto Attività con referenti. Selezionare almeno un campo dall'oggetto Referente.<br>Ad esempio, il rapporto include un'operazione con cinque referenti. Se si include il campo `Cognome` dell'oggetto referente nel rapporto, verranno visualizzate cinque righe (una riga per ogni referente) correlate a questa attività. Se non si aggiunge alcun campo dall'oggetto referente, per l'attività viene visualizzata soltanto una riga.<br>Il rapporto Attività con referenti è l'unico rapporto che: |

| Per visualizzare queste informazioni | Utilizzare questo rapporto |
| --- | --- |
| | • Visualizza tutti i referenti su un'attività<br>• Può essere filtrato utilizzando attributi dei referenti diversi dal referente principale<br>Altri rapporti mostrano il referente principale e il numero totale di referenti dell'attività, ma senza visualizzare i dettagli degli altri referenti.<br>Il rapporto Attività con referenti non indica quali referenti sono principali o secondari. |
| Il referente principale di un'attività in due rapporti: Operazioni ed eventi e Attività con casi. Il referente principale viene visualizzato anche nel campo Nome nella pagina dei dettagli dell'operazione o dell'evento. | Rapporti Operazioni ed eventi oppure Attività con casi.<br>Ad esempio, se il referente principale di un'operazione è Mario Rossi, questi rapporti visualizzano questo nome nel campo `Referente`. |

## Rapporto sugli incontri degli agenti di vendita con i clienti

Si immagini che un responsabile vendite desideri una visione più completa sulle modalità con cui i propri team di vendita ripartiscono il loro tempo in base alle priorità. Il responsabile può creare un rapporto personalizzato che mostra con quali clienti sono impegnati gli agenti di vendita.

1. Creare un tipo di rapporto personalizzato.
   a. Per un Oggetto principale, scegliere **Utenti**.
   b. Compilare i campi obbligatori rimanenti: etichetta, descrizione e categoria.
   c. Fare clic su **Avanti**.
2. Definire una relazione tra attività e utenti.
   a. Mettere in relazione l'oggetto Relazioni attività con l'oggetto Utenti.
   b. Fare clic su **Salva**.
3. Definire i campi predefiniti da visualizzare nei rapporti di questo tipo.
   a. Nella sezione Campi disponibili per i rapporti, fare clic su **Modifica layout**.
   b. Aggiungere i seguenti campi Relazioni attività al layout per i rapporti di questo tipo: `Data`, `Oggetto`, `Nome`, `Correlato a`, `Conteggio relazioni`. Modificare l'etichetta del campo `Nome` su Referente e del campo `Correlato a` su Opportunità.
   c. Per ogni campo, selezionare l'opzione per visualizzare il campo per impostazione predefinita.
   d. Fare clic su **Salva**.
4. Creare un rapporto.
   a. Nella scheda Rapporti, creare e selezionare il tipo di rapporto creato ai punti 1-3.
   b. Scegliere **Formato di riepilogo**. Creare un raggruppamento in base al Nome completo.
   c. Eseguire e salvare il rapporto.

Si dispone ora di un rapporto che può essere utilizzato per aiutare i propri team delle vendite a ottimizzare il tempo trascorso con i clienti.

Nota: Se non sono state abilitate le Attività condivise, i rapporti personalizzati basati sulle relazioni attività non includono gli organizzatori degli eventi e gli invitati e non mostrano gli eventi ai quali non è stato invitato nessuno.

EDIZIONI

Disponibile in Lightning Experience nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Personal Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare, modificare ed eliminare i rapporti:
- "Crea e personalizza rapporti"

  E

  "Generatore di rapporti"

Per visualizzare le attività di cui si è titolari o di cui sono titolari gli utenti in posizioni inferiori della gerarchia:
- Nessuna autorizzazione richiesta

Per visualizzare tutte le attività:
- "Visualizza tutti i dati"

## Accesso alle attività

È possibile sapere quali sono gli utenti in grado di visualizzare, creare ed eliminare eventi e operazioni e quando vi hanno accesso. La condivisione e l'accesso al calendario vengono controllati separatamente dall'accesso alle singole attività.

Ecco una demo: Who Sees What: Organization-Wide Defaults

L'accesso agli eventi e alle operazioni di cui sono titolari altri utenti nell'organizzazione Salesforce è influenzato da diversi tipi di impostazioni.

**Ruolo**
È possibile visualizzare e modificare le proprie attività e quelle assegnate a utenti di livello inferiore nella gerarchia dei ruoli dell'organizzazione Salesforce.

**Autorizzazioni**
Gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Visualizza tutti i dati" possono accedere a tutte le attività.

**Modello di condivisione**
Quando il modello di condivisione delle attività è "Controllato da società controllante", gli utenti con l'autorizzazione "Visualizza tutto" per il tipo di oggetto sul record correlato possono accedere all'attività.

EDIZIONI

Disponibile in Lightning Experience nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Personal Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

**Importante:**

- Si supponga di correlare uno o più referenti a un'attività che può essere visualizzata da altri utenti. Questi utenti possono visualizzare l'attività insieme a nome, nome account e titolo di ogni referente che viene correlato all'attività, indipendentemente dal fatto che possano visualizzare tali informazioni in altro modo.
- Se per un evento è selezionata la casella di controllo `Privato`, può accedervi solo l'utente che vi è assegnato.

**Esempio:** Per poter visualizzare un'attività è necessario:

- Essere assegnati all'attività
- Avere una posizione superiore a quella dell'utente assegnato all'attività nella gerarchia dei ruoli
- Disporre almeno dell'accesso in lettura al record a cui è correlata l'attività
- Disporre dell'autorizzazione "Visualizza tutti i dati"
- Disporre dell'autorizzazione "Visualizza tutto" a livello di oggetto per almeno un referente e l'opportunità, l'account o il caso correlato e aver abilitato la funzione Attività condivise
- Disporre dell'autorizzazione "Visualizza tutto" a livello di oggetto per l'opportunità o l'account correlato, dove il modello di condivisione per quel record è "Controllato da società controllante", e non aver abilitato la funzione Attività condivise.

Per poter modificare un'attività è necessario:

- Disporre delle autorizzazioni "Modifica operazioni" e "Modifica eventi"

  E

- Essere assegnati all'attività, oppure
- Avere una posizione superiore a quella dell'utente assegnato all'attività nella gerarchia dei ruoli, oppure
- Disporre dell'autorizzazione "Modifica tutto" a livello di oggetto nel record correlato, dove il modello di condivisione del record è "Controllato da società controllante". (Se è abilitata la funzione Attività condivise, si dispone dell'autorizzazione "Visualizza tutto" a livello di oggetto per almeno un referente e il record correlato), oppure
- Disporre dell'autorizzazione "Modifica tutti i dati"

Per poter eliminare un'attività è necessario:

- Disporre delle autorizzazioni "Modifica operazioni" e "Modifica eventi"

  E

- Essere assegnati all'attività, oppure
- Avere una posizione superiore a quella dell'utente assegnato all'attività nella gerarchia dei ruoli, oppure
- Disporre dell'autorizzazione "Modifica tutto" a livello di oggetto nel record correlato, quando il modello di condivisione di quel record è "Controllato da società controllante" (con la funzione Attività condivise abilitata, è necessario disporre dell'autorizzazione "Modifica tutto" a livello di oggetto per almeno un referente e il record correlato), oppure
- Disporre dell'autorizzazione "Modifica tutti i dati"

VEDERE ANCHE:

Condivisione del proprio calendario in Salesforce Classic

## Promemoria attività in Salesforce Classic

Salesforce visualizza promemoria di eventi e operazioni in una piccola finestra del browser. Quando si accede a Salesforce in Salesforce Classic, se dall'ultima volta che si è effettuato l'accesso sono stati attivati dei promemoria, viene riprodotto un suono e si apre la finestra promemoria. La finestra promemoria si apre anche ogni volta che viene attivato un promemoria mentre l'utente è connesso e sta utilizzando Salesforce Classic. Salesforce visualizza i promemoria in base ad alcune impostazioni predefinite; è possibile personalizzare i promemoria nelle impostazioni personali.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

### Informazioni nella finestra promemoria

- Fino ai 100 promemoria meno recenti che non sono stati scartati
- Il tipo di attività: evento o operazione
- L'oggetto dell'attività (fare clic per visualizzare i dettagli dell'attività)
- Quando è pianificato l'inizio dell'evento o la scadenza dell'operazione
- La scadenza del promemoria o l'indicazione che il promemoria è già scaduto

### Ordine dei promemoria

I promemoria per gli eventi sono ordinati in base alla data e all'ora iniziale, mentre i promemoria per le operazioni sono ordinati in base alla data di scadenza. Se l'opzione `Ordina finestra promemoria per scadenza` *non* è selezionata, la finestra visualizza i promemoria nel seguente ordine:

1. La data e l'ora del promemoria dell'operazione e dell'evento.
2. La data di scadenza dell'operazione *oppure* la data e l'ora iniziale dell'evento.
3. Ordine alfabetico crescente in base all'oggetto.

Se è selezionata l'opzione `Ordina finestra promemoria per scadenza`, i promemoria vengono visualizzati nel seguente ordine:

1. La data di scadenza dell'operazione *oppure* la data e l'ora iniziale dell'evento; se l'operazione non ha alcuna data di scadenza, la finestra promemoria la visualizza per prima
2. La data e l'ora del promemoria dell'operazione e dell'evento

3. Ordine alfabetico crescente in base all'oggetto

## Visualizzazione di date e ore

La tabella mostra come i promemoria visualizzano la data iniziale dell'evento o la data di scadenza dell'operazione.

| Tipo di attività | Data o ora di scadenza specificata | Data o ora iniziale visualizzata nel promemoria |
|---|---|---|
| Evento | Un orario evento | La data e l'ora selezionate durante la creazione o la modifica dell'evento |
| | Un evento intera giornata | La data selezionata e l'ora impostata per `Inizio giornata` nella pagina delle impostazioni personali |
| Operazione | Una data di scadenza | La data selezionata durante la creazione o la modifica dell'operazione |
| | Nessuna data di scadenza | Il valore `Nessuno` |

## Impostazioni promemoria personalizzabili

Per personalizzare le impostazioni dei promemoria, eseguire le operazioni descritte di seguito.

1. Dalle impostazioni personali, immettere *`Promemoria`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Promemoria e avvisi**.
2. Modificare le impostazioni in funzione delle esigenze.

**Tabella 1: Impostazioni promemoria**

| Impostazione | Risultato quando l'impostazione è abilitata |
|---|---|
| `Attiva avviso alla scadenza del promemoria` | La finestra promemoria si apre quando un promemoria è scaduto. |
| `Emetti un suono come promemoria` | Salesforce emette un suono come promemoria alla scadenza del promemoria. |
| `Per impostazione predefinita, imposta il promemoria sugli Eventi su:` | Salesforce imposta un promemoria su tutti i nuovi eventi. È possibile scegliere il periodo di tempo che precede la data iniziale dell'evento per cui si desidera un promemoria; l'impostazione predefinita è 15 minuti. È possibile disabilitare il promemoria o modificare l'ora del promemoria quando si modifica un evento. |
| `Per impostazione predefinita, imposta il promemoria sulle Operazioni su:` | Salesforce imposta un promemoria su tutte le nuove operazioni. È possibile scegliere la data e l'ora in cui si desiderano i promemoria per le operazioni; l'impostazione predefinita sono le ore 8.00 del giorno di scadenza di un'operazione. È possibile disabilitare il promemoria o modificare l'ora del promemoria quando si modifica un'operazione. |
| `Ordina finestra promemoria per scadenza` | Salesforce ordina i promemoria prima in base alla data di scadenza e poi in base alla data e l'ora del promemoria. |

Per provare le impostazioni, fare clic su **Anteprima degli avvisi promemoria**.

### Posposizione dei promemoria

È possibile posporre uno o più promemoria alla volta. L'opzione di posposizione predefinita consente di ripetere il promemoria dopo cinque minuti.

Quando non è selezionata l'opzione `Ordina finestra promemoria per scadenza`, se si fa clic su **Posponi**, l'ora di scadenza sarà basata sull'ora di posposizione quando il promemoria viene aperto di nuovo. Se viene chiusa, la finestra promemoria si riapre quando l'utente viene informato del promemoria successivo.

### Come scartare un promemoria

È possibile scartare uno o più promemoria alla volta. Per scartare tutti i promemoria nella finestra, fare clic su **Scarta tutto**. Se il numero dei promemoria era maggiore di 100 prima della selezione di **Scarta tutto**, dopo che si è fatto clic su **Scarta tutto** la finestra visualizza i promemoria aggiuntivi.

Nota: Se Salesforce non visualizza i promemoria impostati, verificare che nel browser non siano stati bloccati i popup.

## Attività archiviate

Salesforce archivia alcuni eventi e operazioni ogni sabato intorno alle 5:00 Ora Media di Greenwich (GMT). Le attività archiviate possono essere visualizzate in alcune posizioni in Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile in Lightning Experience nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Personal Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

### Attività archiviate da Salesforce

- Eventi scaduti da più di 365 giorni
- Operazioni chiuse da più di 365 giorni
- Operazioni chiuse create più di 365 giorni prima, se non hanno data di scadenza

### Dove visualizzare le attività archiviate

- Nei file di esportazione settimanale dei dati
- Facendo clic su **Visualizza tutto** nell'elenco correlato Cronologia attività
- Nella visualizzazione stampabile di `Nome` o `Correlato a` record
- Utilizzando l'URL per l'attività, se noto

Le attività archiviate non sono incluse nelle visualizzazioni elenco delle attività o nei rapporti.

### Altre considerazioni sull'archiviazione delle attività

**Sandbox**
Le attività archiviate non vengono copiate quando si crea o si aggiorna un Sandbox.

**Eliminazione**
Le attività archiviate possono essere eliminate manualmente, ma Salesforce non le elimina automaticamente.

# Eventi e calendari

Utilizzare Salesforce per pianificare riunioni e presentazioni con i colleghi, i clienti e i clienti potenziali. Grazie al calendario di Salesforce, tutti (il team di vendita, i responsabili delle vendite) possono essere sempre informati e la preparazione dell'incontro è più semplice. È sufficiente aumentare i dettagli dal calendario fino ai record correlati, ai feed di Chatter, ai file, ai contratti e altro per qualsiasi lead, referente, opportunità o account.

IN QUESTA SEZIONE:

Gestione degli eventi

Consente di gestire gli eventi Salesforce sul calendario, con record come le opportunità, e nei rapporti. Salesforce permette di correlare gli eventi a opportunità, lead, account e referenti; questa funzione è uno strumento efficace per restare sempre aggiornati sui rapporti con la clientela e concludere le trattative.

Condivisione calendario in Salesforce Classic

È possibile concedere ad altri utenti l'accesso alla visualizzazione o alla modifica del proprio calendario in Salesforce Classic, oppure visualizzare un calendario condiviso da un collega.

Visualizzazioni calendario

Le visualizzazioni calendario mostrano gli eventi in Salesforce.

Considerazioni sull'utilizzo degli eventi

Salesforce visualizza sempre la data d'inizio di un evento nel fuso orario che l'utente ha scelto nelle Impostazioni personali. L'uso degli incontri e della pianificazione è diverso in Lightning Experience e in Salesforce Classic.

Inviti e pianificazione in Salesforce Classic

In Salesforce Classic, è possibile invitare le persone agli incontri, accettare inviti agli incontri e utilizzare Cloud Scheduler per proporre gli orari degli incontri. È anche possibile creare un appuntamento Microsoft® Outlook® per un evento in Salesforce.

VEDERE ANCHE:

Attività

Operazioni

## Gestione degli eventi

Consente di gestire gli eventi Salesforce sul calendario, con record come le opportunità, e nei rapporti. Salesforce permette di correlare gli eventi a opportunità, lead, account e referenti; questa funzione è uno strumento efficace per restare sempre aggiornati sui rapporti con la clientela e concludere le trattative.

IN QUESTA SEZIONE:

Gestione degli eventi in Lightning Experience

È possibile creare, aggiornare e tenere traccia degli eventi usando il calendario personale o la tempistica attività. È possibile tenere traccia degli eventi anche nei rapporti.

Gestione degli eventi in Salesforce Classic

È possibile creare, aggiornare e tenere traccia degli incontri e delle risposte agli inviti per sé e per altri utenti in diversi punti di Salesforce, a seconda di come si lavora e degli incontri che interessano in un determinato momento. In Salesforce, gli eventi compaiono nelle visualizzazioni elenco delle attività e nelle visualizzazioni calendario, nei feed Chatter e nei record a cui sono correlati gli eventi come referenti e account. È possibile tenere traccia degli eventi anche nei rapporti.

## Gestione degli eventi in Lightning Experience

È possibile creare, aggiornare e tenere traccia degli eventi usando il calendario personale o la tempistica attività. È possibile tenere traccia degli eventi anche nei rapporti.

- Usare il calendario per lavorare con tutti gli eventi disponibili e per creare eventi. Nel menu di navigazione, selezionare **Calendario**.

  Non è possibile condividere il calendario con altri né invitare altri a un evento.
- Usare la tempistica attività per monitorare e aggiornare gli eventi imminenti e passati in un'opportunità, un lead, un account o un referente.
- Usare i rapporti attività per visualizzare gli eventi di cui sono titolari persone in posizioni subordinate nella gerarchia dei ruoli dell'organizzazione Salesforce.

  Nota: è possibile eliminare un referente o un record su un evento senza eliminare l'intero evento. Si supponga ad esempio che un evento sia correlato al Referente A e al Referente B e che si desideri correlarlo solo al Referente A. Anziché eliminare completamente l'evento, rimuovere il Referente B dal campo `Nome`.

EDIZIONI

Disponibile in Lightning Experience nelle versioni: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare eventi
- "Modifica eventi"

## Gestione degli eventi in Salesforce Classic

È possibile creare, aggiornare e tenere traccia degli incontri e delle risposte agli inviti per sé e per altri utenti in diversi punti di Salesforce, a seconda di come si lavora e degli incontri che interessano in un determinato momento. In Salesforce, gli eventi compaiono nelle visualizzazioni elenco delle attività e nelle visualizzazioni calendario, nei feed Chatter e nei record a cui sono correlati gli eventi come referenti e account. È possibile tenere traccia degli eventi anche nei rapporti.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Eventi con invitati non disponibili nella versione: **Personal Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare eventi
- "Modifica eventi"

### Tracciamento degli eventi

Ecco una demo: How to Track Calls, Emails, and Meetings

È possibile tenere traccia dei propri eventi e di quelli di altri utenti nei seguenti punti. Per accedere alle visualizzazioni elenco delle attività, fare clic su nella scheda Pagina iniziale o in qualsiasi visualizzazione calendario, oppure accedere alla visualizzazione giorno o settimana del calendario.

**Eventi di cui si è titolari**

- La scheda Pagina iniziale, nella sezione Calendario
- Visualizzazione elenco attività: scegliere una visualizzazione elenco esistente o personalizzarne una
- Feed Chatter personali: seguire un evento per tenere traccia di post, commenti e aggiornamenti relativi all'evento

**Eventi di cui sono titolari persone che hanno condiviso il loro calendario con l'utente**

La visualizzazione calendario multiutente

**Eventi che sono stati assegnati ad altri**

- La visualizzazione elenco **Attività delegate personali**
- I rapporti attività

**Eventi di cui sono titolari utenti in posizioni inferiori nella gerarchia dell'organizzazione**

- La visualizzazione elenco **Attività del team personale**
- I rapporti attività

**Eventi imminenti**

- Una visualizzazione calendario
- La visualizzazione elenco **Eventi imminenti**
- L'elenco correlato Attività aperte di un record correlato a un evento

**Eventi passati**

- Una visualizzazione calendario
- La visualizzazione elenco **Attività personali**
- L'elenco correlato Cronologia attività di un record correlato a un evento

**Eventi relativi a un altro record, ad esempio un referente o un account**

- Gli elenchi correlati Attività aperte e Cronologia attività nella pagina dei dettagli dell'altro record
- Il proprio feed Chatter e il feed Chatter dell'altro record
- I rapporti attività

### Visualizzazione dei dettagli evento

In una visualizzazione calendario, in una visualizzazione elenco attività, in un elenco correlato o nella scheda Pagina iniziale, vi sono due modi per visualizzare i dettagli di un evento:

- Passare il mouse sopra l'oggetto di un evento.
- Fare clic sull'oggetto.

Nella pagina dei dettagli di un evento, per visualizzare i dettagli di un singolo evento in una serie ricorrente ( ), selezionare la sottoscheda Visualizza evento. Per visualizzare i dettagli della serie, selezionare la sottoscheda Visualizza serie.

identifica gli eventi con invitati.

### Creazione di eventi

**Nella scheda Pagina iniziale**
Nella scheda Pagina iniziale, in Calendario, fare clic su **Nuovo evento** o **Nuova richiesta di incontro**.

**In un feed Chatter**
Se si crea un evento nel feed di un record quale un referente, Salesforce correla automaticamente l'evento al record.

**Nell'intestazione laterale**
Nell'intestazione laterale di Salesforce, selezionare **Evento** nell'elenco a discesa Crea nuovo.

**Nella pagina dei dettagli di un altro record**
Nell'elenco correlato Attività aperte, fare clic su **Nuovo evento** o **Nuova richiesta di incontro**. Salesforce correla automaticamente l'evento o la richiesta di incontro al record.

**Nella pagina dei dettagli di un evento con invitati**
Nella pagina dei dettagli di un evento a cui si sono invitate una o più persone, fare clic su **Clona**. È possibile clonare un evento che possiede almeno un invitato e non è un evento ricorrente.

**In una visualizzazione Calendario**

- Fare clic su **Nuovo evento**.
- In una visualizzazione giorno, fare clic su un orario, ad esempio le 9:00.

- In una visualizzazione giorno o settimana, fare doppio clic su una finestra temporale. Non è possibile fare doppio clic per creare un evento ricorrente o un evento a cui invitare delle persone. Se facendo doppio clic non viene aperto un nuovo evento, chiedere all'amministratore di abilitare Clic e crea eventi.
- In una visualizzazione settimana o mese, fare clic su .

**In una visualizzazione elenco attività ( )**

In una visualizzazione elenco, fare clic su **Nuovo evento**.

**In una visualizzazione elenco di referenti, lead o altri record**

In una visualizzazione elenco di referenti, lead o altri record, fare clic su in fondo alla pagina per aggiungere alla pagina una visualizzazione calendario settimanale. Per creare un evento correlato a un record, trascinare verso il basso il record dalla visualizzazione elenco fino a una finestra temporale del calendario. Se non è visibile, chiedere all'amministratore Salesforce di abilitare la pianificazione trascinamento della selezione.

Nota: se si pianificano incontri con persone in un fuso orario diverso, il calendario mostra gli orari in cui queste sono disponibili e occupate nel proprio fuso orario. L'impostazione `Fuso orario` di un singolo utente (come specificato nella pagina delle informazioni personali) ha la precedenza sul `Fuso orario predefinito` impostato per l'organizzazione Salesforce.

### Aggiornamento degli eventi

Ovunque sia possibile visualizzare i dettagli di un evento, ad esclusione dei rapporti, è possibile modificare gli eventi che si è autorizzati a modificare.

È possibile modificare un evento in diversi modi:

- Per ripianificare un evento, in una visualizzazione calendario, trascinare l'evento in una finestra temporale diversa. Per ottenere risultati ottimali, posizionare il mouse sulla riga dell'oggetto dell'evento prima di trascinarlo. Se si tratta di un evento ricorrente ( ), viene modificata solo la singola occorrenza trascinata e non l'intera serie.
- Fare clic su **Modifica** accanto all'evento in una visualizzazione elenco attività, un elenco correlato Attività aperte o un elenco correlato Cronologia attività. Si apre la pagina dei dettagli dell'evento.
- Accedere a una visualizzazione calendario, a una visualizzazione elenco attività, a un elenco correlato o alla scheda Pagina iniziale. Passare il mouse sull'oggetto di un evento. Si apre una piccola finestra con le opzioni di modifica.
- Utilizzare Cloud Scheduler per collaborare con altri utenti nella scelta di una data e di un'ora per l'incontro. Quando si confermano la data e l'ora dell'incontro, questo viene convertito in un evento Salesforce, che può essere modificato o eliminato come qualsiasi altro evento.

## Condivisione calendario in Salesforce Classic

È possibile concedere ad altri utenti l'accesso alla visualizzazione o alla modifica del proprio calendario in Salesforce Classic, oppure visualizzare un calendario condiviso da un collega.

Ecco una demo: Who Sees What: Organization-Wide Defaults

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Personal Edition** e **Database.com Edition**

IN QUESTA SEZIONE:

Condivisione del proprio calendario in Salesforce Classic

È possibile concedere a colleghi, gruppi personali e pubblici, ruoli o ruoli e subordinati l'accesso alla visualizzazione o alla modifica del proprio calendario in Salesforce Classic.

Visualizzazione del calendario di un collega in Salesforce Classic

È possibile visualizzare il calendario di un collega in Salesforce Classic, se il collega lo condivide con l'utente.

VEDERE ANCHE:

Promemoria attività in Salesforce Classic

Accesso alle attività

## Condivisione del proprio calendario in Salesforce Classic

È possibile concedere a colleghi, gruppi personali e pubblici, ruoli o ruoli e subordinati l'accesso alla visualizzazione o alla modifica del proprio calendario in Salesforce Classic.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Personal Edition** e **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare eventi
- "Modifica eventi"

Ecco una demo: Who Sees What: Organization-Wide Defaults

Le opzioni disponibili per condividere il proprio calendario con altri utenti variano a seconda del livello di condivisione del calendario dell'organizzazione impostato dall'amministratore Salesforce. Le opzioni possono solo aumentare il livello di disponibilità del calendario agli altri utenti, non diminuirlo. Le impostazioni di condivisione del calendario influiscono sulla visibilità delle voci di un calendario, ma non consentono ai colleghi di accedere alle pagine dei dettagli degli eventi.

Nella visualizzazione giornaliera, settimanale o mensile, fare clic su **Cambia** accanto al nome sulla parte superiore del calendario, quindi selezionare il calendario che si desidera visualizzare.

Le attività associate a un record di cui si è titolari sono visibili a tutti gli utenti che si trovano in una posizione superiore nella gerarchia dei ruoli.

1. Dalle impostazioni personali, immettere `Condivisione calendario` nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Condivisione calendario**.
2. Per condividere il proprio calendario con altri utenti, fare clic su **Aggiungi**. Selezionare gli utenti, i ruoli o i gruppi per i quali si desidera che il calendario visualizzi le attività.
3. Specificare la modalità di condivisione del calendario. Selezionare una delle seguenti opzioni:

   **Nascondi dettagli**
   I colleghi sono in grado di visualizzare la disponibilità dell'utente in determinati momenti, tuttavia non possono visualizzare altre informazioni sulla natura dell'evento nel calendario.

   **Nascondi dettagli e Aggiungi eventi**
   I colleghi sono in grado di visualizzare la disponibilità dell'utente in determinati momenti, tuttavia non possono visualizzare i dettagli degli eventi. Possono inserire eventi nel calendario dell'utente.

   **Mostra dettagli**
   I colleghi possono visualizzare le informazioni dettagliate relative agli eventi del calendario.

   **Mostra dettagli e Aggiungi eventi**
   I colleghi possono visualizzare le informazioni dettagliate relative agli eventi e inserire eventi nel calendario.

   **Accesso completo**
   I colleghi possono visualizzare le informazioni dettagliate relative agli eventi, inserire eventi e modificare gli eventi esistenti nel calendario.

VEDERE ANCHE:

Accesso alle attività

## Visualizzazione del calendario di un collega in Salesforce Classic

È possibile visualizzare il calendario di un collega in Salesforce Classic, se il collega lo condivide con l'utente.

L'accesso alla visualizzazione dei dettagli degli eventi, alla modifica e alla creazione di eventi varia in base al calendario. L'accesso dell'utente a un determinato calendario dipende da come l'amministratore Salesforce imposta l'organizzazione e dalle opzioni di condivisione calendario scelte dal collega.

È possibile visualizzare tutti gli eventi di cui sono titolari le persone che si trovano in posizioni inferiori della gerarchia.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Personal Edition** e **Database.com Edition**

- Nella visualizzazione giornaliera, settimanale o mensile, fare clic su **Cambia** accanto al nome sulla parte superiore del calendario, quindi selezionare il calendario che si desidera visualizzare.

# Visualizzazioni calendario

Le visualizzazioni calendario mostrano gli eventi in Salesforce.

IN QUESTA SEZIONE:

Visualizzazioni calendario in Lightning Experience
È possibile visualizzare, creare e modificare i propri eventi in una visualizzazione giornaliera o settimanale. Fare clic su un evento per visualizzarne i dettagli. Il calendario visualizza tutti gli eventi di cui si è titolari in Salesforce, inclusi gli eventi al di fuori dell'orario di lavoro. Tenere presenti le limitazioni relative ai promemoria per gli eventi e all'invito di persone agli eventi (eventi multiutente).

Visualizzazioni calendario in Salesforce Classic
Le visualizzazioni calendario consentono di visualizzare il proprio calendario e i calendari dei colleghi unitamente alle visualizzazioni elenco delle attività aperte. Nella scheda Pagina iniziale, la sezione Calendario mostra gli eventi imminenti, un selettore date per il mese e link ad altre visualizzazioni calendario e attività. È possibile condividere il calendario con i colleghi e stampare calendari ed elenchi di operazioni.

## Visualizzazioni calendario in Lightning Experience

È possibile visualizzare, creare e modificare i propri eventi in una visualizzazione giornaliera o settimanale. Fare clic su un evento per visualizzarne i dettagli. Il calendario visualizza tutti gli eventi di cui si è titolari in Salesforce, inclusi gli eventi al di fuori dell'orario di lavoro. Tenere presenti le limitazioni relative ai promemoria per gli eventi e all'invito di persone agli eventi (eventi multiutente).

Non è possibile impostare o visualizzare promemoria per gli eventi, creare o modificare eventi ricorrenti o creare, modificare, accettare o rifiutare inviti agli incontri. Si supponga tuttavia che un utente Salesforce Classic crei una serie di eventi ricorrenti. Gli utenti Lightning Experience visualizzano i singoli eventi sui loro calendari. Analogamente, gli utenti Lightning Experience possono vedere i singoli eventi ai quali sono stati invitati dagli utenti Salesforce Classic.

EDIZIONI

Disponibile in Lightning Experience nelle versioni: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** e **Unlimited Edition**

## Visualizzazioni calendario in Salesforce Classic

Le visualizzazioni calendario consentono di visualizzare il proprio calendario e i calendari dei colleghi unitamente alle visualizzazioni elenco delle attività aperte. Nella scheda Pagina iniziale, la sezione Calendario mostra gli eventi imminenti, un selettore date per il mese e link ad altre visualizzazioni calendario e attività. È possibile condividere il calendario con i colleghi e stampare calendari ed elenchi di operazioni.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

### Dove selezionare o alternare le visualizzazioni

È possibile accedere alle visualizzazioni calendario dalle seguenti posizioni:

- Sezione Calendario nella parte inferiore della scheda Pagina iniziale (se la scheda Pagina iniziale non visualizza la sezione Calendario, chiedere all'amministratore di personalizzare il layout di pagina iniziale)
- Collegamento rapido Calendario nell'intestazione laterale che si apre nell'ultima visualizzazione calendario utilizzata (se l'amministratore Salesforce ha abilitato il collegamento rapido)
- Pagina dei dettagli di un evento o di un'operazione
- Visualizzazione elenco attività

In tutte le visualizzazioni, quando si passa il mouse sopra a un evento per il quale si dispone delle autorizzazioni di visualizzazione e modifica, una sovrapposizione visualizza i dettagli chiave dell'evento, i link ai record correlati e i pulsanti per la modifica e l'eliminazione dell'evento. L'amministratore configura il contenuto delle sovrapposizioni.

### Visualizzazioni giorno, settimana, mese e attività

Le visualizzazioni calendario mostrano gli eventi come descritto di seguito:

- Un giorno alla volta: oppure **Today**
- In una data scelta utilizzando
- Una settimana alla volta: oppure **Questa settimana**
- In una visualizzazione settimanale, con o senza fine settimana
- Un mese alla volta: oppure **Questo mese**
- In un giorno a scelta: fare clic sulla visualizzazione settimana o mese
- In un elenco di attività (eventi e operazioni):

All'interno di qualsiasi visualizzazione calendario, è possibile passare da una visualizzazione all'altra facendo clic sull'icona di una visualizzazione diversa. In una visualizzazione settimana o mese, fare clic su una data per mostrare la visualizzazione di quella giornata.

### Visualizzazione singolo utente e visualizzazioni di altri calendari

La visualizzazione singolo utente ( ) visualizza fino a 1.000 eventi in un mese in uno dei seguenti elementi:

- Calendario dell'utente
- Calendario di un altro utente (non disponibile nella versione Personal Edition)
- Un calendario pubblico
- Un calendario di risorse

Fare clic su **Cambia** per cambiare utenti o calendari. Fare clic su **Condividi calendario** per consentire ad altri utenti di visualizzare il proprio calendario. Per reimpostare la visualizzazione del proprio calendario, fare clic su **Torna a calendario personale**.

Nota: Le attività correlate a un altro record sono visibili agli utenti in una posizione superiore a quella del titolare dell'attività nella gerarchia dei ruoli, indipendentemente dal fatto che le impostazioni di condivisione dell'organizzazione specifichino l'utilizzo delle gerarchie.

Tutte le visualizzazioni giorno e settimana per singolo utente del calendario di un utente visualizzano un elenco delle operazioni aperte dell'utente insieme al calendario. Un elenco a discesa consente di visualizzare altre visualizzazioni, ad esempio le operazioni scadute o le operazioni in scadenza oggi.

Per impostazione predefinita, le visualizzazioni calendario giornaliere e settimanali visualizzano l'intervallo di ore specificato come `Inizio giornata` e `Fine giornata` nella pagina Informazioni personali.

Se si sincronizzano gli eventi da Outlook mediante Salesforce per Outlook, potrebbe essere visualizzato un banner nella parte superiore del calendario che è collegato a un elenco di eventi non risolti: eventi di Outlook sincronizzati che non sono stati assegnati a record di Salesforce.

### Visualizzazione multiutente

La visualizzazione multiutente ( ) visualizza contemporaneamente i calendari di più utenti e attività. Scegliere una visualizzazione elenco di utenti esistente dal menu a discesa **Visualizza** oppure fare clic su **Crea nuova visualizzazione**.

La visualizzazione mostra la disponibilità dei singoli utenti. Una legenda nella visualizzazione mostra gli orari in cui l'utente è occupato e fuori ufficio. Se un evento è impostato per visualizzare l'orario come libero, le visualizzazioni multiutente non lo mostrano.

Tenere presenti le seguenti limitazioni relative alla visualizzazione multiutente:

- Nella visualizzazione multiutente non è disponibile la modifica con trascinamento della selezione.
- Nel portale partner, il calendario multiutente funziona in modo diverso. Ad esempio, i partner possono visualizzare solo gli eventi dei calendari degli utenti della loro società e del loro channel manager.

### Formato stampa

Dopo aver selezionato una visualizzazione e aver fatto clic su **Formato stampa**, regolare la visualizzazione prima di stamparla.

- Per inviare il formato stampabile a una stampante, fare clic su **Stampa questa pagina**.
- Per cambiare le date prima della stampa, fare clic su , , **Oggi**, **Questa settimana** o **Questo mese**.
- In una visualizzazione giorno o settimana, selezionare una visualizzazione di elenchi di operazioni diversa, se si desidera.
- Nelle visualizzazioni multiutente, nell'elenco a discesa **Ordina per**, selezionare `Ora` per includere gli eventi di tutti gli utenti in un unico calendario, oppure selezionare `Utente` per visualizzare un calendario separato per ogni utente.

## Considerazioni sull'utilizzo degli eventi

Salesforce visualizza sempre la data d'inizio di un evento nel fuso orario che l'utente ha scelto nelle Impostazioni personali. L'uso degli incontri e della pianificazione è diverso in Lightning Experience e in Salesforce Classic.

IN QUESTA SEZIONE:

Considerazioni sull'utilizzo degli eventi in Lightning Experience

Tenere presenti le seguenti considerazioni sulla proprietà, la visualizzazione, la creazione e l'aggiornamento degli incontri.

Considerazioni sull'utilizzo degli eventi in Salesforce Classic

Quando si utilizzano gli eventi, tenere presenti queste considerazioni in merito alla modifica e all'eliminazione degli eventi, all'uso degli eventi ricorrenti, degli eventi correlati a più referenti (Attività condivise), degli incontri con altre persone e degli eventi in Chatter, all'assegnazione di titolari degli eventi e al controllo ortografico.

## Considerazioni sull'utilizzo degli eventi in Lightning Experience

Tenere presenti le seguenti considerazioni sulla proprietà, la visualizzazione, la creazione e l'aggiornamento degli incontri.

EDIZIONI

Disponibile in Lightning Experience nelle versioni: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** e **Unlimited Edition**

**Correlazione di più referenti a un evento in un'opportunità o in un altro record (attività condivise)**

Utilizzando il campo `Nome` è possibile correlare un massimo di 50 referenti (ma un solo lead) a un incontro in un'opportunità o in un altro record. Scegliere un referente principale. Qualsiasi incontro correlato a un'opportunità, a un lead, a un account o a un referente viene visualizzato nella tempistica attività di quel record.

**Nessuna condivisione del calendario**

Non è possibile condividere il calendario con i colleghi o il proprio responsabile.

**I responsabili non possono modificare gli eventi dei loro riporti**

I responsabili nella gerarchia dei ruoli possono utilizzare i rapporti per visualizzare gli eventi di cui sono titolari le persone che si trovano ai livelli inferiori nella gerarchia dei ruoli. Tuttavia, non possono modificare gli eventi di cui sono titolari altre persone.

**Gli eventi possono avere un solo titolare per volta**

Un incontro può essere di proprietà di una sola persona. Se l'utente lo riassegna ad altri, non viene più visualizzato nel suo calendario.

**Il calendario non indica l'orario di ufficio dell'utente**

Il calendario non indica l'orario d'ufficio definito nelle impostazioni personali.

**Nessun invitato agli incontri**

Non è possibile invitare persone agli incontri. Tuttavia, se qualcuno crea un incontro in Salesforce Classic e invita l'utente, il calendario dell'utente visualizza l'incontro.

**Nessun evento ricorrente**

Non è consentito creare incontri ricorrenti. Tuttavia, il calendario visualizza i singoli incontri creati nell'ambito di una serie in Salesforce Classic e l'utente li può modificare.

## Considerazioni sull'utilizzo degli eventi in Salesforce Classic

Quando si utilizzano gli eventi, tenere presenti queste considerazioni in merito alla modifica e all'eliminazione degli eventi, all'uso degli eventi ricorrenti, degli eventi correlati a più referenti (Attività condivise), degli incontri con altre persone e degli eventi in Chatter, all'assegnazione di titolari degli eventi e al controllo ortografico.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Eventi con invitati non disponibili nella versione: **Personal Edition**

### Modifica degli eventi

**Autorizzazione alla modifica degli eventi di altre persone**

L'autorizzazione a modificare gli eventi di altre persone è controllata dal modello di condivisione del calendario dell'organizzazione e dalla condivisione del calendario personale impostata dall'utente. Tuttavia, indipendentemente da queste impostazioni, i responsabili nella gerarchia dei ruoli possono sempre modificare gli eventi di cui sono titolari i loro riporti diretti.

**Autorizzazione alla modifica di calendari pubblici e calendari di risorse**

L'autorizzazione a modificare gli eventi nei calendari pubblici e di risorsa è controllata dal modello di condivisione del calendario.

**Modifiche ai campi nei singoli eventi e nelle loro serie**

Se si modifica un campo in un singolo evento e successivamente si modifica lo stesso campo nella serie, la modifica apportata nella serie ha la precedenza su quella apportata al singolo evento.

### Eliminazione di eventi

**Rifiuto di inviti agli eventi**

Se si rifiuta un evento a cui si è stati invitati, Salesforce rimuove l'elenco dal calendario. Solo il titolare dell'evento può eliminare un evento con invitati.

**Notifica di serie di eventi eliminate**

Quando il titolare di un evento elimina una serie di eventi ricorrenti, tutti gli utenti invitati ricevono una notifica tramite email che li informa della cancellazione della serie di eventi.

**Gestione di eventi passati e futuri nelle serie eliminate**

Se si elimina una serie di eventi, verranno eliminati solo gli eventi futuri. Gli eventi che hanno già avuto luogo non sono interessati dall'eliminazione.

Se viene eliminata una serie che contiene eventi che hanno avuto luogo in passato, la serie non viene spostata nel Cestino. Di conseguenza, la serie non può essere ripristinata dal Cestino.

Se una serie viene eliminata e non contiene eventi passati, Salesforce la sposta nel Cestino. I singoli eventi che facevano parte della serie non vengono spostati nel Cestino.

**Gestione delle serie ripristinate dal Cestino**

Se si ripristina una serie dal Cestino, vengono creati eventi singoli. Tali eventi singoli contengono sia i dettagli definiti dalla serie che le eventuali modifiche o aggiunte apportate singolarmente ai singoli eventi prima dell'eliminazione della serie.

**Calendari pubblici eliminati**

Se si elimina un calendario pubblico, Salesforce non lo sposta nel Cestino.

### Eventi ricorrenti ( )

**Effetti delle modifiche a una serie di eventi e agli eventi singoli in una serie**

Avvertenza: le modifiche apportate ai campi di una serie di eventi sostituiscono le modifiche apportate in precedenza ai singoli eventi.

Inoltre, se si modifica una delle seguenti impostazioni, lo stato degli invitati per tutti gli eventi futuri viene reimpostato su Nessuna risposta, si perdono i messaggi inviati con le risposte degli invitati e altre modifiche apportate a singoli eventi futuri, i trigger e i flussi di lavoro vengono reimpostati e i link agli eventi futuri vengono interrotti:

- Casella di controllo evento di un'intera giornata
- Ora di inizio o di fine
- Posizione
- Frequenza ricorrenza
- Data di inizio o fine ricorrenza, se si inviano aggiornamenti agli invitati

Se non si inviano gli aggiornamenti e si estende solo la data finale della ricorrenza, gli eventi futuri non saranno interessati.

**Visualizzazione degli orari di inizio o di fine originali e nuovi per una serie modificata**

Se l'organizzatore cambia l'ora di inizio o di fine di un singolo evento all'interno di una serie ricorrente, la visualizzazione calendario e la sezione Calendario della Pagina iniziale mostrano l'ora aggiornata. Tuttavia, la visualizzazione dettagliata del singolo evento continua a mostrare l'ora originale finché non si accetta o non si rifiuta la serie.

**Numero massimo di invitati**

**Durata degli eventi**

Se l'amministratore Salesforce ha abilitato gli eventi di più giorni, è possibile creare eventi della durata massima di 14 giorni, con l'eccezione degli eventi ricorrenti. Quando si crea un evento ricorrente, la durata massima dei singoli eventi nella serie è di 24 ore.

Dopo che è stata creata la serie, è possibile modificare la durata fino a un massimo di 14 giorni se l'amministratore Salesforce ha abilitato gli eventi di più giorni.

**Promemoria per gli eventi**

Se si crea un evento ricorrente e si lascia selezionata la casella di controllo del promemoria, si riceve un promemoria per ogni singolo evento della serie.

**Allegati agli eventi**

È possibile allegare file a una serie di eventi ricorrenti. Una volta creata una serie, è possibile aggiungere o eliminare gli allegati a ogni singolo evento nella serie.

Gli allegati vengono visualizzati soltanto sulla pagina dei dettagli dell'evento e non sulla pagina dei dettagli degli altri record ai quali è correlato l'evento. Se l'elenco correlato Allegati non viene visualizzato sulla pagina dei dettagli dell'evento, chiedere all'amministratore Salesforce di aggiungerlo al layout della pagina dei dettagli dell'evento.

### Invito di persone e pianificazione delle risorse

**Requisiti di accesso per invitare persone e risorse**

È necessario disporre almeno dell'accesso in lettura ai referenti e ai lead che si invitano a un evento. Per invitare una risorsa a un evento occorre invece disporre almeno dell'autorizzazione "Aggiungi eventi".

**Autorizzazione alla modifica di eventi con invitati**

L'icona identifica un evento con uno o più invitati. È possibile modificare un evento al quale si sono invitate persone solo se si è il titolare di quell'evento. Se l'evento non è ricorrente, è possibile assegnarlo a una persona diversa.

Se si desidera inviare un aggiornamento tramite email, è possibile inviarlo a tutti gli invitati o solo alle persone che sono state aggiunte o eliminate durante la modifica.

**Partecipazione agli eventi**

Se un evento viene rifiutato, viene eliminato dal calendario. Il titolare dell'evento non riceve una notifica tramite email quando un invitato accetta o rifiuta l'invito.

### Correlazione degli eventi a più referenti (attività condivise)

**Numero massimo di referenti correlati**

È possibile correlare a un evento un massimo di 50 referenti (ma solo un lead) nel campo `Nome`, incluso un referente principale. Se non viene visualizzato il simbolo accanto al campo `Nome`, chiedere all'amministratore di abilitare la funzione attività condivise.

**Nessun supporto dei titolari di eventi ricorrenti o di più eventi**

Non è possibile correlare più referenti a una serie di eventi ricorrenti o a un evento di cui sono titolari più utenti.

### Assegnazione degli eventi ai colleghi

**Titolare predefinito evento**

Per impostazione predefinita, l'evento viene assegnato all'utente che l'ha creato. Per assegnare copie indipendenti di un nuovo evento a più persone, fare clic su accanto ad **Assegnato a**. Nella finestra che si apre, fare clic sulla scheda Più utenti. Il campo `Assegnato a` non è disponibile nella versione Personal Edition.

### Controllo ortografico

**Non tutte le lingue sono supportate**

Se non viene visualizzato il controllo ortografico nel campo `Descrizione`, chiedere all'amministratore Salesforce di abilitarlo. Tuttavia, il controllo ortografico non funziona in tutte le lingue supportate da Salesforce. Ad esempio, il controllo ortografico non supporta il tailandese, il russo e le lingue a due byte come giapponese, coreano e cinese.

### Eventi in Chatter

**Nuovi eventi nei feed Chatter**

Se un nuovo evento è correlato a un record quale un lead, un account o un oggetto personalizzato, l'evento viene visualizzato nel feed di quel record. Su qualsiasi record che si segue, vengono visualizzati gli elementi dei feed per tutti gli eventi, indipendentemente da chi li ha creati.

**Creazione degli eventi nei feed**

L'amministratore Salesforce specifica se è possibile utilizzare Chatter per creare eventi per diversi tipi di record. Ad esempio, alcune persone possono visualizzare ma non creare eventi nei feed degli account a cui hanno accesso.

**Gli eventi ricorrenti non sono supportati in Chatter**

Il feed Chatter non visualizza gli eventi ricorrenti, in serie o singolarmente, e non è possibile seguire eventi ricorrenti in Chatter.

## Inviti e pianificazione in Salesforce Classic

In Salesforce Classic, è possibile invitare le persone agli incontri, accettare inviti agli incontri e utilizzare Cloud Scheduler per proporre gli orari degli incontri. È anche possibile creare un appuntamento Microsoft® Outlook® per un evento in Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Personal Edition** e **Database.com Edition**

IN QUESTA SEZIONE:

Come invitare le persone a un evento e pianificare le risorse in Salesforce Classic
È possibile invitare utenti, referenti e lead a un evento e pianificare le risorse dell'incontro.

Pianificazione rapida di un incontro su un account, referente o lead in Salesforce Classic
La pianificazione con trascinamento della selezione consente di pianificare gli eventi correlati ad account, referenti e lead senza uscire dalla pagina della visualizzazione elenco. Trascinare i record dalle visualizzazioni elenco sulle visualizzazioni calendario settimanali e immettere i dettagli dell'evento in una sovrapposizione.

Creazione di un appuntamento di Outlook per un evento in Salesforce Classic
Creare un appuntamento in Microsoft® Outlook® dai dettagli di un evento.

Creazione di un evento in un calendario pubblico in Salesforce Classic
Un calendario pubblico contiene una pianificazione di eventi disponibile a un gruppo di utenti; ad esempio, un calendario di eventi di vendite per un reparto vendite. Se l'amministratore ha impostato un calendario pubblico e l'utente viene assegnato a quel gruppo, è possibile visualizzare il calendario pubblico nello stesso modo in cui si passerebbe a visualizzare il calendario di un altro utente ed è possibile aggiungere un evento a quel calendario nello stesso modo in cui si aggiungerebbe al proprio.

Utilizzo di Cloud Scheduler per richiedere incontri in Salesforce Classic
Utilizzare Cloud Scheduler per richiedere un incontro con un referente, un lead, un account personale o un collega.

Risposta agli inviti a partecipare agli eventi in Salesforce Classic
È possibile accettare o rifiutare un invito a partecipare a un evento. Dopo aver accettato un invito, è possibile aggiungere l'evento a Outlook.

## Come invitare le persone a un evento e pianificare le risorse in Salesforce Classic

È possibile invitare utenti, referenti e lead a un evento e pianificare le risorse dell'incontro.

.

1. Nella sezione Seleziona invitati della pagina dei dettagli Evento, fare clic su **Seleziona**.
2. Nella finestra di dialogo Seleziona invitati, cercare il tipo di invitato: utenti, lead, referenti o risorse.
3. Immettere un nome o una parte di un nome oppure lasciare il campo vuoto per espandere la ricerca. Fare clic su Trova.
4. Per selezionare e deselezionare persone o risorse, utilizzare e Per invitare più persone o risorse, effettuare una nuova ricerca e selezionare gli invitati desiderati.
5. Fare clic su **Chiudi**.
6. Rivedere il calendario di ciascun invitato e modificare la data e l'ora dell'evento secondo necessità. La disponibilità degli invitati è indicata a colori nei rispettivi calendari: le ore libere in blu e quelle fuori ufficio in rosso. Se un invitato ha più eventi pianificati per una determinata ora, tutti gli eventi vengono mostrati sul calendario. Passare il mouse sopra un evento di calendario per visualizzarne i dettagli.
7. Per rimuovere un invitato da un evento, fare clic su **Rimuovi** accanto al nome dell'invitato.
8. Fare clic su **Salva e Invia aggiornamento**.
   I lead, i referenti e gli account personali invitati ricevono un messaggio email contenente il collegamento a una pagina Web in cui è possibile accettare o rifiutare l'invito per l'evento o la serie di eventi. Si riceverà anche un messaggio email con un riepilogo dell'evento. Se una risorsa invitata è disponibile all'orario indicato, accetterà automaticamente l'invito.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Personal Edition** e **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per invitare persone a un evento:

- "Modifica eventi"

## Pianificazione rapida di un incontro su un account, referente o lead in Salesforce Classic

La pianificazione con trascinamento della selezione consente di pianificare gli eventi correlati ad account, referenti e lead senza uscire dalla pagina della visualizzazione elenco. Trascinare i record dalle visualizzazioni elenco sulle visualizzazioni calendario settimanali e immettere i dettagli dell'evento in una sovrapposizione.

Se non viene visualizzato il link **Apri calendario**, chiedere all'amministratore di abilitare la pianificazione con trascinamento della selezione.

1. Fare clic sul link **Apri calendario** nella parte inferiore di una visualizzazione elenco. Sotto alla visualizzazione viene mostrata la visualizzazione settimanale di un calendario.
2. Trascinare un record dall'elenco in una finestra temporale del calendario.
   Si apre una finestra popup per la creazione di un evento. L'evento è già correlato al record trascinato dalla visualizzazione elenco.

- Il link **Apri calendario** viene visualizzato solo nella parte inferiore delle visualizzazioni elenco per account, referenti e lead.
- La pianificazione con trascinamento della selezione non è disponibile per la scheda Console, gli eventi ai quali sono state invitate le persone, gli eventi ricorrenti, la modalità di accessibilità e Connect Offline.
- Le visualizzazioni elenco che includono la pianificazione con trascinamento della selezione potrebbero richiedere più tempo per l'apertura.
- Quando si trascina la barra che si trova tra l'elenco e il calendario per cambiare le dimensioni di uno o dell'altro, le dimensioni vengono automaticamente salvate per tutte le visualizzazioni in cui si utilizza la pianificazione trascinamento della selezione. Le dimensioni dell'elenco e del calendario possono essere modificate in qualsiasi momento.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Personal Edition** e **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare la pianificazione trascinamento della selezione:
- "Personalizza applicazione"

Per creare eventi:
- "Modifica eventi"

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare eventi:
- "Modifica eventi"

## Creazione di un appuntamento di Outlook per un evento in Salesforce Classic

Creare un appuntamento in Microsoft® Outlook® dai dettagli di un evento.

1. Nella pagina dei dettagli di un evento, fare clic su **Aggiungi ad Outlook**.
2. Fare clic su **Apri** per aggiungere subito l'evento ad Outlook, oppure salvarlo sul computer come file `.vcs`. Se si salva l'evento come file `.vcs`, importare il file in Outlook.

   L'appuntamento di Outlook viene aggiunto alla cartella "salesforce.com" e contrassegnato con la categoria "salesforce.com" in modo che durante la sincronizzazione non vengano creati duplicati.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

Quando si aggiunge un evento ad Outlook, prestare attenzione ai seguenti punti.

- Quando si visualizza l'evento in Outlook, la descrizione non include le interruzioni di riga immesse nel campo `Descrizione` dell'evento. Eventuali interruzioni di riga vengono sostituite da due spazi nel file `.vcs`.
- È anche possibile sincronizzare gli eventi di Salesforce con Outlook utilizzando Exchange Sync o Salesforce per Outlook.

Nota: per aggiungere le email di Microsoft® Outlook® a Salesforce è anche possibile utilizzare l'app Salesforce per Outlook e Salesforce per Outlook. Queste applicazioni di integrazione delle email consentono di registrare le email in uscita o inviate come operazioni in Salesforce. Tali operazioni si possono in seguito associare a un referente, a un lead o a un altro record.

## Creazione di un evento in un calendario pubblico in Salesforce Classic

Un calendario pubblico contiene una pianificazione di eventi disponibile a un gruppo di utenti; ad esempio, un calendario di eventi di vendite per un reparto vendite. Se l'amministratore ha impostato un calendario pubblico e l'utente viene assegnato a quel gruppo, è possibile visualizzare il calendario pubblico nello stesso modo in cui si passerebbe a visualizzare il calendario di un altro utente ed è possibile aggiungere un evento a quel calendario nello stesso modo in cui si aggiungerebbe al proprio.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Personal Edition** e **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare un evento in un calendario pubblico:
- "Modifica eventi"

1. In una visualizzazione calendario, fare clic su **[Cambia]** per passare a un calendario pubblico.
2. Scegliere la data e l'ora dell'evento:
   - Nella visualizzazione giorno, fare clic su un'ora, ad esempio **9:00** per aggiungere un evento a quell'ora.
   - Nella visualizzazione settimana o mese, fare clic su + per aggiungere un evento in una data particolare.
3. Immettere i dettagli dell'evento.
4. Fare clic su **Salva**. In alternativa, fare clic su **Salva e Nuova operazione** per salvare l'evento e iniziare subito a creare una nuova operazione, oppure su **Salva e Nuovo evento** per salvare e iniziare a creare un evento aggiuntivo.

## Utilizzo di Cloud Scheduler per richiedere incontri in Salesforce Classic

Utilizzare Cloud Scheduler per richiedere un incontro con un referente, un lead, un account personale o un collega.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Personal Edition** e **Database.com Edition**

IN QUESTA SEZIONE:

Funzionamento di Cloud Scheduler in Salesforce Classic
Quando si utilizza Cloud Scheduler per richiedere un incontro con un referente, lead, account personale o collega, Salesforce crea una pagina Web esclusiva per l'incontro in cui sono visualizzati gli orari proposti. Gli invitati che visualizzano la pagina selezionano l'orario desiderato e inviano una risposta. Salesforce tiene traccia di tutte le risposte per consentire di confermare l'orario più adatto all'incontro.

Richiesta di un incontro in Salesforce Classic
Utilizzare Cloud Scheduler per richiedere un incontro con un referente, un lead, un account personale o un collega.

Suggerimenti per proporre orari di incontro in Salesforce Classic
Quando si richiede un incontro utilizzando Cloud Scheduler, è possibile proporre orari di incontro o lasciare che sia Salesforce a proporre gli orari. Uno dei vantaggi di lasciare che sia Salesforce a proporre gli orari per gli incontri si verifica in presenza di un ritardo considerevole tra l'invio del messaggio e la visualizzazione da parte del primo invitato. Ad esempio, se si richiede un incontro con un referente il lunedì e il referente non visualizza la richiesta prima di giovedì, Salesforce proporrà orari a partire da giovedì anziché basarsi sulla data di invio della richiesta.

Modifica degli invitati a un incontro richiesto in Salesforce Classic
Se è stato utilizzato Cloud Scheduler per richiedere un incontro, è possibile aggiungere e rimuovere gli invitati in qualsiasi momento.

Riprogrammazione di un incontro richiesto in Salesforce Classic
Se un incontro richiesto con Cloud Scheduler non è stato confermato, è possibile riprogrammarlo e proporre nuovi orari. Tuttavia, quando viene confermato, l'incontro viene convertito in un evento e non è possibile proporre nuovi orari. Per ripianificare un evento, modificare l'evento per cambiare la data e inviare un aggiornamento agli invitati.

### Conferma di un incontro richiesto in Salesforce Classic

Dopo avere utilizzato Cloud Scheduler per richiedere un incontro, attendere la risposta degli invitati con gli orari possibili. Al momento della risposta, si riceve una notifica tramite email e l'incontro viene automaticamente aggiornato in Salesforce con gli orari selezionati dagli invitati. A questo punto è possibile scegliere l'orario migliore per l'incontro e confermarlo.

### Annullamento di un incontro richiesto in Salesforce Classic

Se è stato utilizzato Cloud Scheduler per richiedere un incontro e l'incontro non è stato confermato, è possibile annullare l'incontro e Salesforce invia automaticamente una comunicazione di annullamento agli invitati. Quando viene confermato, un incontro si trasforma in un evento, che è possibile eliminare come qualsiasi altro evento.

## Funzionamento di Cloud Scheduler in Salesforce Classic

Quando si utilizza Cloud Scheduler per richiedere un incontro con un referente, lead, account personale o collega, Salesforce crea una pagina Web esclusiva per l'incontro in cui sono visualizzati gli orari proposti. Gli invitati che visualizzano la pagina selezionano l'orario desiderato e inviano una risposta. Salesforce tiene traccia di tutte le risposte per consentire di confermare l'orario più adatto all'incontro.

**EDIZIONI**

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Personal Edition** e **Database.com Edition**

**AUTORIZZAZIONI UTENTE**

Per richiedere un incontro:

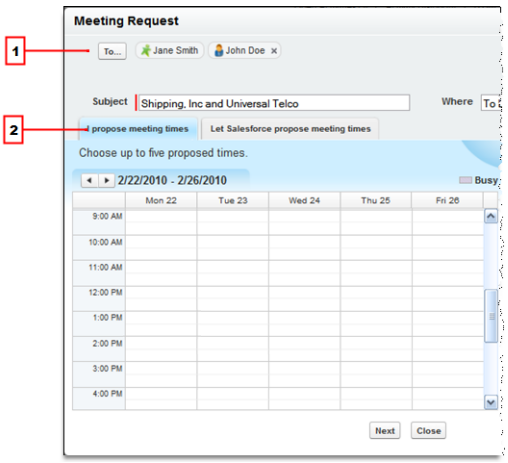
- "Modifica eventi"

  E

  "Invia email"

**Fase 1: Richiesta di incontro e proposta degli orari**

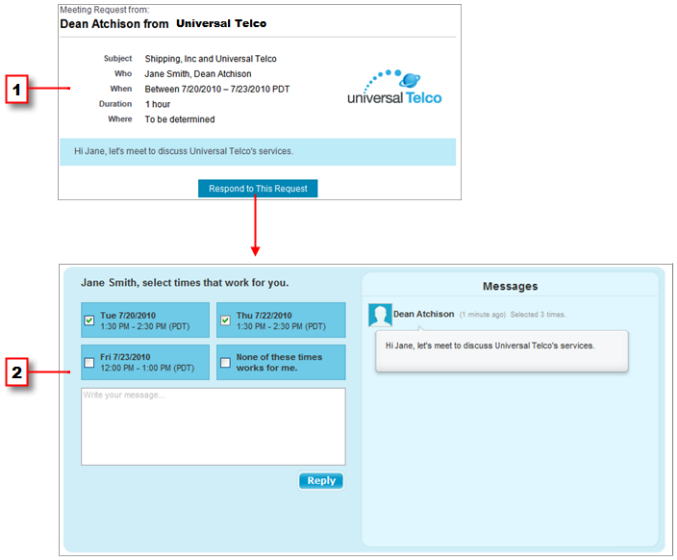
Accedere alla sezione Calendario della scheda Pagina iniziale o all'elenco correlato Attività aperte nella pagina dei dettagli del referente, lead o account personale a cui si desidera richiedere un incontro. Fare clic su **Nuova richiesta di incontro** per aprire la pagina Richiesta di incontro.




1. Fare clic su **A** per invitare colleghi, lead, referenti o account personali all'incontro.
2. Fare clic sul calendario per proporre fino a cinque orari di incontro oppure lasciare che sia Salesforce a proporre gli orari.

**Fase 2: Gli invitati selezionano gli orari desiderati**

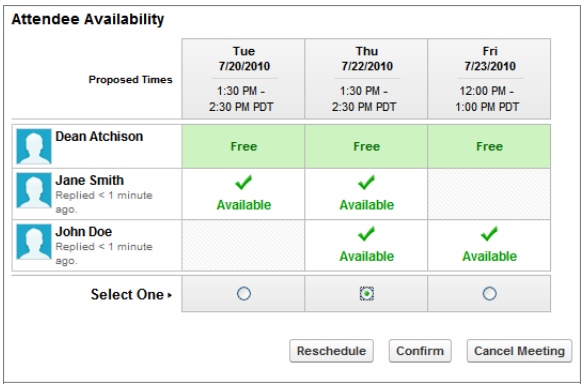
Salesforce invia tramite email una richiesta di incontro agli invitati per consentire loro di selezionare gli orari in base alla disponibilità.


Meeting Request from:
Dean Atchison from Universal Telco
Subject Shipping, Inc and Universal Telco
Who Jane Smith, Dean Atchison
When Between 7/20/2010 – 7/23/2010 PDT
Duration 1 hour
Where To be determined
universal Telco
Hi Jane, let's meet to discuss Universal Telco's services.
Respond to This Request
1
Jane Smith, select times that work for you.
Tue 7/20/2010 1:30 PM - 2:30 PM (PDT)
Thu 7/22/2010 1:30 PM - 2:30 PM (PDT)
Fri 7/23/2010 12:00 PM - 1:00 PM (PDT)
None of these times works for me.
Write your message...
Reply
Messages
Dean Atchison
Hi Jane, let's meet to discuss Universal Telco's services.
2

1. Nella richiesta di incontro, gli invitati fanno clic su **Rispondi a questa richiesta** per aprire la pagina Web dell'incontro.
2. Nella pagina Web dell'incontro, gli invitati selezionano gli orari proposti desiderati e inviano una risposta.

### Fase 3: Conferma dell'incontro

Salesforce tiene traccia di tutte le risposte in modo che sia possibile conoscere la disponibilità di ciascun invitato. A questo punto è possibile scegliere l'orario migliore per l'incontro e confermarlo.



## Richiesta di un incontro in Salesforce Classic

Utilizzare Cloud Scheduler per richiedere un incontro con un referente, un lead, un account personale o un collega.

Prima di utilizzare Cloud Scheduler, considerare quanto segue:

- È necessario disporre almeno dell'accesso in lettura per referenti, lead e account personali con cui si richiede un incontro.
- Nel record di ogni invitato deve essere specificato l'indirizzo email per consentire a Salesforce di inviare la richiesta di incontro.
- È possibile invitare a un incontro un massimo di 50 persone. Gli invitati possono essere solo referenti, lead o account personali, soltanto colleghi che utilizzano Salesforce o una combinazione di entrambi.
- Si consiglia di installare Salesforce per Outlook in modo da sincronizzare gli eventi del calendario tra Salesforce e Microsoft® Outlook®.

  Per proporre gli orari di incontro, è utile disporre di un calendario di Salesforce aggiornato per verificare la propria disponibilità.

**EDIZIONI**

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Personal Edition** e **Database.com Edition**

**AUTORIZZAZIONI UTENTE**

Per richiedere un incontro:
- "Modifica eventi"

  E

  "Invia email"

Per richiedere un incontro:

1. Accedere alla sezione Calendario della scheda Pagina iniziale o all'elenco correlato Attività aperte nella pagina dei dettagli del referente, lead o account personale che si desidera invitare a un incontro.
2. Fare clic su **Nuova richiesta di incontro**.

   Se questo pulsante non viene visualizzato nel Calendario della scheda Pagina iniziale o nell'elenco correlato Attività aperte, richiedere all'amministratore di Salesforce di aggiungerlo.
3. Fare clic su **A** per invitare colleghi, lead, referenti o account personali all'incontro.
   a. Selezionare il tipo di invitato dall'elenco a discesa. Gli account personali vengono restituiti nelle ricerche dei referenti e possono essere aggiunti come invitati.
   b. Immettere un nome o una parte di un nome nel campo di testo oppure lasciare il campo vuoto per espandere la ricerca.
   c. Fare clic su **Vai**.
   d. Nell'area dei risultati della ricerca, selezionare le caselle di controllo accanto alle persone che si desidera invitare e fare clic su **Inserisci selezionati**. Per aggiungere altri invitati, eseguire una nuova ricerca e selezionare più persone secondo necessità. Se viene visualizzata un'icona di avvertenza (⚠) accanto al nome di una persona, non sarà possibile invitarla all'incontro poiché nel record corrispondente non è stato specificato un indirizzo email. La persona potrà essere invitata all'incontro dopo aver aggiunto un indirizzo email nel relativo record.
   e. Fare clic su **Chiudi**.
   f. Per rimuovere una persona invitata, fare clic su "x" accanto al suo nome nel campo `A`. È possibile rimuovere tutti gli invitati purché l'incontro non sia stato richiesto da un elenco correlato Attività aperte. In tal caso, il primo referente, lead o account personale nel campo `A` non potrà essere rimosso.
4. Immettere un oggetto e una sede.

   Se l'incontro è stato richiesto mediante un elenco correlato Attività aperte, l'oggetto predefinito è una combinazione tra il nome dell'account per il lead o il referente e il nome della società specificato nelle proprie informazioni personali. Ad esempio, se si organizza un incontro con un referente dell'azienda Sterling e si lavora per ACME, l'oggetto predefinito sarà `Sterling e ACME`. La sede predefinita è sempre `Da stabilirsi`.

5. Scegliere una delle seguenti schede:
   - **Propongo io gli orari dell'incontro**: proporre un massimo di cinque orari di incontro selezionandoli dal calendario.
   - **Consenti a Salesforce di proporre gli orari dell'incontro**: scegliere la durata e l'intervallo di tempo dell'incontro e consentire a Salesforce di proporre fino a cinque orari per l'incontro.
6. Fare clic su **Avanti**.
7. Scrivere un messaggio per gli invitati e fare clic su **Invia**.

   Tenere presente quanto segue:
   - La firma elettronica viene aggiunta automaticamente al messaggio.
   - Dopo che si è fatto clic su **Invia**, Salesforce invia tramite email una richiesta di incontro agli invitati.
   - Nella pagina Web dell'incontro vengono visualizzati tutti i messaggi scambiati con gli invitati. Sono inclusi i messaggi scritti dagli invitati per rispondere alla richiesta.
   - Se l'incontro è stato richiesto mediante un elenco correlato Attività aperte, apparirà nella pagina dei dettagli solo di quel referente o lead. Non verrà visualizzato nell'elenco correlato Attività aperte di nessun altro invitato. Ad esempio, se è stato richiesto un incontro con Jane Smith dalla sua pagina dei dettagli e si è fatto clic sul campo **A** per invitare John Doe, l'incontro richiesto viene visualizzato soltanto nell'elenco correlato Attività aperte di Jane Smith e non di John Doe. Se l'incontro è stato richiesto dalla sezione Calendario della scheda Pagina iniziale, l'incontro non apparirà nell'elenco correlato Attività aperte di Jane Smith o John Doe.

Dopo aver inviato una richiesta di incontro, attendere la risposta degli invitati con gli orari in cui sono disponibili. A questo punto è possibile confermare l'incontro selezionando un orario finale.

## Suggerimenti per proporre orari di incontro in Salesforce Classic

Quando si richiede un incontro utilizzando Cloud Scheduler, è possibile proporre orari di incontro o lasciare che sia Salesforce a proporre gli orari. Uno dei vantaggi di lasciare che sia Salesforce a proporre gli orari per gli incontri si verifica in presenza di un ritardo considerevole tra l'invio del messaggio e la visualizzazione da parte del primo invitato. Ad esempio, se si richiede un incontro con un referente il lunedì e il referente non visualizza la richiesta prima di giovedì, Salesforce proporrà orari a partire da giovedì anziché basarsi sulla data di invio della richiesta.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Personal Edition** e **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per richiedere un incontro:
- "Modifica eventi"

  E

  "Invia email"

### Proporre orari di incontro

Quando si propongono gli orari per un incontro:

- Gli orari proposti non vengono salvati nel proprio calendario di Salesforce. L'incontro viene visualizzato nel calendario solo dopo aver confermato l'incontro.
- Quando gli invitati visualizzano la richiesta di incontro, gli orari proposti vengono mostrati nel proprio fuso orario e non in quelli degli invitati.
- Non è possibile proporre un orario passato (antecedente alla linea nera sul calendario).
- Le aree ombreggiate del calendario indicano quando l'utente e gli altri colleghi invitati sono occupati in base ai calendari di Salesforce. Le ombreggiature più scure indicano che più colleghi sono occupati nello stesso orario.
- Utilizzare il campo `Durata` per modificare la durata dell'incontro.
- Per eliminare un orario proposto, fare scorrere il mouse sull'orario e fare clic su "x".

### Consentire a Salesforce di proporre orari di incontro

Quando Salesforce propone gli orari per gli incontri:

- Non è possibile conoscere gli orari proposti prima dell'invio della richiesta di incontro. Dopo che il primo invitato ha visualizzato la richiesta, Salesforce controlla i calendari di tutti i colleghi invitati all'incontro e propone orari in base alla loro disponibilità.

  Salesforce tenta di non proporre i medesimi orari già selezionati dagli invitati per altri incontri non confermati. Ad esempio, se si richiede un incontro per i prossimi cinque giorni lavorativi e gli invitati rispondono di potersi incontrare martedì e mercoledì dalle 14.00 alle 15.00 e si richiede un altro incontro per lo stesso intervallo di tempo, Salesforce non proporrà orari per martedì e mercoledì dalle 14.00 alle 15.00 a meno che il calendario non sia completamente occupato da incontri confermati e altri eventi.

- Per impostazione predefinita, Salesforce propone orari di incontro compresi tra le 09.00 e le 17.00 del proprio fuso orario. Tuttavia, se sono stati modificati i campi `Inizio giornata` e `Fine giornata` nella pagina delle impostazioni personali, Salesforce utilizza le nuove impostazioni.

Nota: se si desidera che l'incontro non avvenga a un orario specifico del giorno (ad esempio all'ora di pranzo), pianificare un evento ricorrente nel calendario di Salesforce per bloccare tale orario.

Nella tabella seguente sono descritte le impostazioni che controllano la modalità con la quale Salesforce propone gli orari di incontro.

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| `Durata` | Durata dell'incontro. |
| `Intervallo di tempo` | Anticipo con il quale Salesforce propone gli orari di incontro:<br>• Successivi 5 giorni lavorativi/Successivi 10 giorni lavorativi: Salesforce tenta di proporre orari compresi nell'intervallo di tempo specificato. Ad esempio, se l'intervallo di tempo corrisponde ai successivi 5 giorni lavorativi e il primo invitato visualizza la richiesta il lunedì, Salesforce tenterà di proporre un orario per ciascun giorno della settimana. Se alcune giornate sono occupate, Salesforce condensa gli orari proposti in un numero minore di giorni.<br>I giorni lavorativi non includono il sabato e la domenica.<br>• Ogni volta: Salesforce tenta di proporre cinque orari di incontro nei successivi cinque giorni lavorativi e, se non è in grado di proporre un numero sufficiente di orari, estende l'intervallo di tempo ai successivi 10 giorni lavorativi. Se Salesforce non è ancora in grado di individuare cinque orari da proporre, vengono ricercati orari disponibili nelle successive quattro settimane.<br>Quando si seleziona questa opzione, alcuni degli orari proposti da Salesforce potrebbero estendersi alle sette settimane successive (5 giorni lavorativi + 10 giorni lavorativi + 20 giorni lavorativi = 7 settimane). |

## Modifica degli invitati a un incontro richiesto in Salesforce Classic

Se è stato utilizzato Cloud Scheduler per richiedere un incontro, è possibile aggiungere e rimuovere gli invitati in qualsiasi momento.

1. Aprire l'incontro tramite uno dei seguenti metodi:
   - Dalla sezione Calendario della scheda Pagina iniziale, fare clic sulla sottoscheda **Incontri richiesti** e quindi sull'oggetto dell'incontro. Se la sottoscheda **Incontri richiesti** non viene visualizzata nella sezione Calendario, richiedere all'amministratore di aggiungerla.
   - Se l'incontro è stato richiesto dall'elenco correlato Attività aperte per quel referente, lead o account personale, fare clic sull'oggetto dell'incontro nell'elenco correlato.
   - Dalla notifica per email ricevuta quando l'invitato ha risposto alla richiesta di incontro, fare clic su **Visualizza risposta e incontro pianificato**.
2. Eseguire una delle seguenti operazioni:
   - Fare clic su **A** per invitare colleghi, lead, referenti o account personali all'incontro.
   - Fare clic su "x" accanto al nome di un invitato per rimuoverlo dall'incontro.

     È possibile rimuovere tutti gli invitati purché l'incontro non sia stato richiesto da un elenco correlato Attività aperte. In tal caso, il primo referente, lead o account personale nel campo A non potrà essere rimosso.

   Il calendario viene aggiornato automaticamente in base agli utenti aggiunti o rimossi dall'incontro.

   Nota: Se nella pagina è disponibile soltanto il pulsante **Chiudi**, significa che non si dispone dell'autorizzazione necessaria per modificare l'incontro richiesto. Richiedere all'organizzatore di modificare i dettagli dell'incontro oppure rivolgersi all'amministratore di Salesforce per ottenere le autorizzazioni necessarie.
3. Fare clic su **Invia aggiornamento**.
4. Immettere un messaggio. È possibile ad esempio comunicare agli invitati gli utenti che verranno aggiunti o rimossi dall'incontro.
5. Fare clic su una delle seguenti opzioni:
   - **Invia a tutti gli invitati**: invia un aggiornamento a tutti gli invitati esistenti e aggiunti e una comunicazione di annullamento agli invitati rimossi.
   - **Invia soltanto agli invitati cambiati**: invia un aggiornamento agli invitati aggiunti e una comunicazione di annullamento agli invitati rimossi.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Personal Edition** e **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere e rimuovere gli invitati da un incontro richiesto:
- "Modifica eventi"

  E

  "Invia email"

### Riprogrammazione di un incontro richiesto in Salesforce Classic

Se un incontro richiesto con Cloud Scheduler non è stato confermato, è possibile riprogrammarlo e proporre nuovi orari. Tuttavia, quando viene confermato, l'incontro viene convertito in un evento e non è possibile proporre nuovi orari. Per ripianificare un evento, modificare l'evento per cambiare la data e inviare un aggiornamento agli invitati.

Se nella pagina è disponibile soltanto il pulsante **Chiudi**, significa che non si dispone dell'autorizzazione necessaria per modificare l'incontro richiesto. Richiedere all'organizzatore di modificare i dettagli dell'incontro oppure rivolgersi all'amministratore di Salesforce per ottenere le autorizzazioni necessarie.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Personal Edition** e **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per riprogrammare un incontro:
- "Modifica eventi"

  E

  "Invia email"

1. Aprire l'incontro tramite uno dei seguenti metodi:
   - Dalla sezione Calendario della scheda Pagina iniziale, fare clic sulla sottoscheda **Incontri richiesti** e quindi sull'oggetto dell'incontro. Se la sottoscheda **Incontri richiesti** non viene visualizzata nella sezione Calendario, richiedere all'amministratore di aggiungerla.
   - Se l'incontro è stato richiesto dall'elenco correlato Attività aperte per quel referente, lead o account personale, fare clic sull'oggetto dell'incontro nell'elenco correlato.
   - Dalla notifica per email ricevuta quando l'invitato ha risposto alla richiesta di incontro, fare clic su **Visualizza risposta e incontro pianificato**.
2. Fare clic su **Modifica pianificazione** e proporre nuovi orari.

   Dopo che gli invitati hanno risposto alla richiesta aggiornata, è possibile confermare l'incontro.

### Conferma di un incontro richiesto in Salesforce Classic

Dopo avere utilizzato Cloud Scheduler per richiedere un incontro, attendere la risposta degli invitati con gli orari possibili. Al momento della risposta, si riceve una notifica tramite email e l'incontro viene automaticamente aggiornato in Salesforce con gli orari selezionati dagli invitati. A questo punto è possibile scegliere l'orario migliore per l'incontro e confermarlo.

La pagina di conferma dell'incontro viene visualizzata come di sola lettura ai colleghi che non dispongono dell'autorizzazione "Modifica eventi" e "Modifica" sul record del referente o del lead associato a un incontro proposto.

se l'amministratore ha aggiunto campi obbligatori agli eventi, verrà richiesto di aggiornarli prima che l'incontro venga convertito in evento.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Personal Edition** e **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per confermare un incontro:
- "Modifica eventi"

  E

  "Invia email"

1. Aprire l'incontro tramite uno dei seguenti metodi:
   - Dalla sezione Calendario della scheda Pagina iniziale, fare clic sulla sottoscheda **Incontri richiesti** e quindi sull'oggetto dell'incontro. Se la sottoscheda **Incontri richiesti** non viene visualizzata nella sezione Calendario, richiedere all'amministratore di aggiungerla.
   - Se l'incontro è stato richiesto dall'elenco correlato Attività aperte per quel referente, lead o account personale, fare clic sull'oggetto dell'incontro nell'elenco correlato.
   - Dalla notifica per email ricevuta quando l'invitato ha risposto alla richiesta di incontro, fare clic su **Visualizza risposta e incontro pianificato**.
2. Selezionare un orario e fare clic su **Conferma**.

   Il pulsante **Conferma** viene visualizzato dopo aver selezionato un orario per l'incontro. Se non si seleziona un orario, viene visualizzato invece il pulsante **Invia aggiornamento**, che consente di inviare un messaggio agli invitati senza confermare un orario per l'incontro.

   Utilizzare gli strumenti seguenti per scegliere un orario:

- I segni di spunta verdi mostrano gli orari in cui ciascun invitato è disponibile.
- `Libero` mostra la propria disponibilità basata sul calendario di Salesforce.
- Se nessuno degli orari è adatto agli invitati, proporre nuovi orari e ripianificare l'incontro.

3. Se si desidera, immettere un messaggio per l'invitato
4. Fare clic su **Invia** per confermare l'incontro.

   Salesforce, a questo punto:

   - Invia agli invitati un messaggio email con la data e l'ora finale dell'incontro.
   - Converte l'incontro richiesto in un nuovo evento multiutente. L'ultimo messaggio inviato agli invitati viene visualizzato nel campo `Descrizione` dell'evento, ma tutti gli altri messaggi scambiati con gli invitati non vengono salvati.

     Questo evento appare nella sezione Calendario della scheda Pagina iniziale. Se l'incontro è stato richiesto tramite un elenco correlato Attività aperte, l'evento apparirà anche nell'elenco correlato Attività aperte di quel referente, lead o account personale.

## Annullamento di un incontro richiesto in Salesforce Classic

Se è stato utilizzato Cloud Scheduler per richiedere un incontro e l'incontro non è stato confermato, è possibile annullare l'incontro e Salesforce invia automaticamente una comunicazione di annullamento agli invitati. Quando viene confermato, un incontro si trasforma in un evento, che è possibile eliminare come qualsiasi altro evento.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Personal Edition** e **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per annullare un incontro:
- "Modifica eventi"

  E

  "Invia email"

1. Aprire l'incontro tramite uno dei seguenti metodi:
   - Dalla sezione Calendario della scheda Pagina iniziale, fare clic sulla sottoscheda **Incontri richiesti** e quindi sull'oggetto dell'incontro. Se la sottoscheda **Incontri richiesti** non viene visualizzata nella sezione Calendario, richiedere all'amministratore di aggiungerla.
   - Se l'incontro è stato richiesto dall'elenco correlato Attività aperte per quel referente, lead o account personale, fare clic sull'oggetto dell'incontro nell'elenco correlato.
   - Dalla notifica per email ricevuta quando l'invitato ha risposto alla richiesta di incontro, fare clic su **Visualizza risposta e incontro pianificato**.
2. Fare clic su **Annulla incontro**.

   È anche possibile fare clic su **Canc** accanto all'incontro nell'elenco correlato Attività aperte.

   Nota: Se nella pagina è disponibile soltanto il pulsante **Chiudi**, significa che non si dispone dell'autorizzazione necessaria per modificare l'incontro richiesto. Richiedere all'organizzatore di modificare i dettagli dell'incontro oppure rivolgersi all'amministratore di Salesforce per ottenere le autorizzazioni necessarie.
3. Fare clic su **OK** per confermare l'annullamento.

   Salesforce invia un messaggio email di annullamento dell'incontro a tutti gli invitati. Gli incontri annullati vengono eliminati definitivamente e non vengono spostati nel Cestino.

### Risposta agli inviti a partecipare agli eventi in Salesforce Classic

È possibile accettare o rifiutare un invito a partecipare a un evento. Dopo aver accettato un invito, è possibile aggiungere l'evento a Outlook.

Quando si viene invitati da un altro utente a un evento, si riceve un'email contenente un link a quell'evento. L'evento viene visualizzato anche sulla scheda Pagina iniziale se il layout di pagina iniziale personalizzato include il calendario. Per accettare o rifiutare l'evento:

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Personal Edition** e **Database.com Edition**

1. Fare clic sulla descrizione dell'evento.
2. Se si desidera, immettere una risposta.
3. In caso di evento singolo, fare clic su **Accetta riunione** o su **Rifiuta riunione**. Se si è stati invitati a una serie di eventi, fare clic su **Accetta serie** o su **Rifiuta serie**.

   Nota: Se si desidera partecipare ad alcuni degli eventi di una serie di eventi ma rifiutare altri eventi della serie, accettare la serie e quindi rifiutare i singoli eventi ai quali non si parteciperà.

VEDERE ANCHE:

Creazione di un appuntamento di Outlook per un evento in Salesforce Classic

## Operazioni

Consentono di gestire l'elenco degli impegni in Salesforce e di restare sempre aggiornati sulle proprie trattative e sui propri account. È facile correlare ogni operazione ai record di lead, referenti, campagne, contratti e di altre informazioni utili. Salesforce offre svariati modi per ottimizzare la produttività: sistemi rapidi per creare e aggiornare le operazioni, elenchi di operazioni già filtrati e opzioni di notifica per le operazioni.

IN QUESTA SEZIONE:

Gestione delle operazioni

Consente di gestire le operazioni insieme al calendario personale, con record come le opportunità, e nei rapporti. Salesforce permette di correlare le operazioni a opportunità, lead, account e referenti; questa funzione è uno strumento efficace per monitorare il proprio lavoro e concludere le trattative.

Considerazioni sull'utilizzo delle operazioni

Salesforce visualizza sempre la data di scadenza di un'operazione nel fuso orario che l'utente ha scelto nelle Impostazioni personali. Se l'amministratore Salesforce ha definito delle condizioni per chiudere un'operazione (ad esempio, l'inserimento di un commento), sarà necessario modificare i dettagli dell'operazione prima di poterla chiudere. Se l'amministratore Salesforce ha impostato più di uno stato Chiuso o Aperto per le operazioni, quando si riapre o chiude un'operazione è necessario scegliere uno stato. L'uso delle operazioni è diverso in Lightning Experience e in Salesforce Classic.

Ripetizione di un'operazione

È possibile modificare agevolmente la scadenza di un'operazione ricorrente, o eliminare la confusione creata dalle operazioni ricorrenti nell'elenco delle operazioni future. Utilizzare le operazioni ripetute per far ripetere un'operazione un numero specifico di giorni dopo un trigger prescelto: l'operazione seguente della serie viene creata solo alla scadenza o al completamento dell'operazione corrente. Le operazioni ripetute sono un'alternativa semplificata alle operazioni che ricorrono regolarmente quando non è necessario che un'operazione sia eseguita in un giorno specifico.

Assegnazione delle operazioni a più persone in Salesforce Classic

È possibile assegnare a un numero massimo di 100 colleghi una copia indipendente della stessa operazione. Ad esempio è possibile creare l'operazione "Invia rapporti di spesa" con la data di scadenza appropriata e assegnarla a un team di responsabili account.

Notifiche delle operazioni

Impostare o ricevere un'email di notifica quando viene assegnata un'operazione a un utente.

VEDERE ANCHE:

Attività

Eventi e calendari

## Gestione delle operazioni

Consente di gestire le operazioni insieme al calendario personale, con record come le opportunità, e nei rapporti. Salesforce permette di correlare le operazioni a opportunità, lead, account e referenti; questa funzione è uno strumento efficace per monitorare il proprio lavoro e concludere le trattative.

IN QUESTA SEZIONE:

Gestione delle operazioni in Lightning Experience

Creare, aggiornare e monitorare le proprie operazioni, le operazioni delegate ad altri e le operazioni in un'opportunità, un lead, un account o un referente. È possibile tenere traccia delle operazioni anche nei rapporti.

Gestione delle operazioni in Salesforce Classic

È possibile creare, aggiornare e tenere traccia delle operazioni per sé e per altri utenti in diversi punti di Salesforce, a seconda di come si lavora e delle operazioni che interessano in un determinato momento. In Salesforce, le operazioni compaiono nelle visualizzazioni elenco delle attività e nelle visualizzazioni calendario, nei feed Chatter e nei record a cui sono correlate le operazioni, come referenti e account. È possibile tenere traccia delle operazioni anche nei rapporti.

### Gestione delle operazioni in Lightning Experience

Creare, aggiornare e monitorare le proprie operazioni, le operazioni delegate ad altri e le operazioni in un'opportunità, un lead, un account o un referente. È possibile tenere traccia delle operazioni anche nei rapporti.

- Usare l'elenco delle operazioni per lavorare con tutte le operazioni aperte, in scadenza oggi, delegate e completate. Nel menu di navigazione, accedere a **Operazioni** e scegliere una visualizzazione.
- Usare la tempistica attività in un'opportunità, un lead, un account o un referente per lavorare con le operazioni aperte e completate, le chiamate registrate e i messaggi email inviati.
- Usare l'elenco delle operazioni per visualizzare le operazioni assegnate a utenti di livello inferiore nella gerarchia dei ruoli dell'organizzazione Salesforce. Nel menu di navigazione, accedere a **Operazioni** e scegliere la visualizzazione **Delegate**, oppure utilizzare i rapporti attività.

Le operazioni completate includono le chiamate registrate e i messaggi email inviati.

Nota: è possibile eliminare un referente o un record su un'operazione senza eliminare l'intera operazione. Si supponga ad esempio che un'operazione sia correlata al Referente A e al Referente B e che si desideri correlarla solo al Referente A. Anziché eliminare completamente l'operazione, rimuovere il Referente B dal campo `Nome`.

EDIZIONI

Disponibile in Lightning Experience nelle versioni: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare operazioni:
- "Modifica operazioni"

# Gestione delle operazioni in Salesforce Classic

È possibile creare, aggiornare e tenere traccia delle operazioni per sé e per altri utenti in diversi punti di Salesforce, a seconda di come si lavora e delle operazioni che interessano in un determinato momento. In Salesforce, le operazioni compaiono nelle visualizzazioni elenco delle attività e nelle visualizzazioni calendario, nei feed Chatter e nei record a cui sono correlate le operazioni, come referenti e account. È possibile tenere traccia delle operazioni anche nei rapporti.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare operazioni:
- "Modifica operazioni"

## Tracciamento delle operazioni

È possibile tenere traccia delle proprie operazioni e di quelle di altri utenti nei seguenti punti. Per accedere alle visualizzazioni elenco delle attività, fare clic su nella scheda Pagina iniziale o in qualsiasi visualizzazione calendario, oppure accedere alla visualizzazione giorno o settimana del calendario.

**Operazioni assegnate all'utente**

- La scheda Pagina iniziale, nella sezione Operazioni personali
- Visualizzazione elenco attività: scegliere una visualizzazione elenco esistente o personalizzarne una
- Feed Chatter personali: seguire un'operazione per tenere traccia di post, commenti e aggiornamenti relativi all'operazione

**Operazioni con scadenza a breve**

- La visualizzazione elenco **Attività personali**
- **Today** nell'app Salesforce1 per iOS o Android
- L'elenco **Operazioni personali** di Salesforce1

**Operazioni relative a un altro record, ad esempio un referente o un account**

- Gli elenchi correlati Attività aperte e Cronologia attività nella pagina dei dettagli dell'altro record
- Il proprio feed Chatter e il feed Chatter dell'altro record
- I rapporti attività

> Nota: è possibile eliminare un referente o un record su un'operazione senza eliminare l'intera operazione. Si supponga ad esempio che un'operazione sia correlata al Referente A e al Referente B e che si desideri correlarla solo al Referente A. Anziché eliminare l'operazione, rimuovere il Referente B dal campo `Nome`.

**Operazioni delegate (assegnate a persone di rango inferiore nella gerarchia dell'organizzazione)**

- La visualizzazione elenco **Attività delegate personali**
- I rapporti attività
- L'elenco **Operazioni delegate** di Salesforce1

**Operazioni scadute**

- La visualizzazione elenco attività **Scadute**
- L'elenco **Operazioni scadute** di Salesforce1

**Operazioni completate**

- La visualizzazione elenco **Attività personali**
- L'elenco **Operazioni completate** di Salesforce1

**Operazioni che sono state assegnate ad altri**

- La visualizzazione elenco **Attività delegate personali**
- I rapporti attività

**Operazioni assegnate a persone di rango inferiore nella gerarchia dell'organizzazione**

- La visualizzazione elenco **Attività del team personale**
- I rapporti attività

### Visualizzazione dei dettagli delle operazioni

In una visualizzazione calendario, in una visualizzazione elenco attività, in un elenco correlato o nella scheda Pagina iniziale, vi sono due modi per visualizzare i dettagli di un'operazione:

- Passare il mouse sopra l'oggetto di un'operazione.
- Fare clic sull'oggetto.

Nella pagina dei dettagli di un'operazione, per visualizzare i dettagli di una singola operazione in una serie ricorrente ( ), selezionare la sottoscheda Visualizza operazione. Per visualizzare i dettagli della serie, selezionare la sottoscheda Visualizza serie.

### Creazione di operazioni

**Nella scheda Pagina iniziale**
Nella scheda Pagina iniziale, in Operazioni personali, fare clic su **Nuovo**.

**In un feed Chatter**
Se si crea un'operazione nel feed di un record quale un referente, Salesforce correla automaticamente l'operazione al record.

**Nell'intestazione laterale**
Nell'intestazione laterale di Salesforce, selezionare **Operazione** nell'elenco a discesa Crea nuovo.

**Nella pagina dei dettagli di un altro record**

- Nell'elenco correlato Attività aperte, fare clic su **Nuova operazione**.
- Nell'elenco correlato Cronologia attività, fare clic su **Registra una chiamata** per aggiungere un record operazione con stato Completato.

Salesforce correla automaticamente l'operazione al record.

**In una visualizzazione giorno o settimana del calendario**
In Operazioni personali, fare clic su **Nuovo**.

**In una visualizzazione elenco attività ( )**
In una visualizzazione elenco, fare clic su **Nuova operazione**.

### Aggiornamento delle operazioni

Ovunque sia possibile visualizzare i dettagli di un'operazione (ad esclusione dei rapporti), è possibile modificare le operazioni che si è autorizzati a modificare.

## Considerazioni sull'utilizzo delle operazioni

Salesforce visualizza sempre la data di scadenza di un'operazione nel fuso orario che l'utente ha scelto nelle Impostazioni personali. Se l'amministratore Salesforce ha definito delle condizioni per chiudere un'operazione (ad esempio, l'inserimento di un commento), sarà necessario modificare i dettagli dell'operazione prima di poterla chiudere. Se l'amministratore Salesforce ha impostato più di uno stato Chiuso o Aperto per le operazioni, quando si riapre o chiude un'operazione è necessario scegliere uno stato. L'uso delle operazioni è diverso in Lightning Experience e in Salesforce Classic.

IN QUESTA SEZIONE:

Considerazioni sull'utilizzo delle operazioni in Lightning Experience
Tenere presenti le seguenti considerazioni sulla proprietà, la visualizzazione, la creazione e l'aggiornamento delle operazioni.

Considerazioni sull'utilizzo delle operazioni in Salesforce Classic
Quando si utilizzano le operazioni, tenere presenti queste considerazioni sull'uso delle operazioni ricorrenti e delle operazioni correlate a più referenti (Attività condivise), sull'assegnazione delle operazioni, sulle notifiche delle operazioni, sul correttore ortografico e sulle operazioni in Chatter, con Email a caso e in Salesforce per Outlook.

VEDERE ANCHE:

Promemoria attività in Salesforce Classic

## Considerazioni sull'utilizzo delle operazioni in Lightning Experience

Tenere presenti le seguenti considerazioni sulla proprietà, la visualizzazione, la creazione e l'aggiornamento delle operazioni.

EDIZIONI

Disponibile in Lightning Experience nelle versioni: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** e **Unlimited Edition**

**Correlazione di più referenti a un'operazione in un'opportunità o in un altro record (attività condivise)**

Utilizzando il campo `Nome`, è possibile correlare un massimo di 50 referenti (ma un solo lead) a un'operazione in un'opportunità o in un altro record. Scegliere un referente principale. Qualsiasi operazione correlata a un'opportunità, a un lead, a un account o a un referente viene visualizzata nella tempistica attività di quel record.

**Un titolare dell'operazione alla volta**

Un'operazione può essere di proprietà di una sola persona. Se la si riassegna ad altri, non viene più visualizzata nel proprio elenco delle operazioni a meno che la persona a cui è stata riassegnata non si trovi a un livello inferiore della gerarchia dei ruoli. In quel caso, l'operazione appare nella visualizzazione Delegate nel proprio elenco delle operazioni.

**Visualizzazione e modifica di operazioni di altre persone**

Chiunque può riassegnare un'operazione a un collega. I responsabili nella gerarchia dei ruoli possono visualizzare le operazioni che hanno assegnato a persone che si trovano ai livelli inferiori nella gerarchia dei ruoli. Possono inoltre utilizzare i rapporti per visualizzare le operazioni delle persone ai livelli inferiori nella gerarchia dei ruoli. Tuttavia, non possono modificare le operazioni di cui sono titolari persone che occupano un ruolo subordinato al loro.

**Nessuna operazione ricorrente**

Non è consentito creare operazioni ricorrenti. Tuttavia, l'elenco delle operazioni e la tempistica attività visualizzano le singole operazioni create nell'ambito di una serie in Salesforce Classic e l'utente le può modificare se le operazioni gli sono state assegnate.

**Notifiche**

Lightning Experience non contiene un'opzione che consente di inviare un'email quando si assegna un'operazione, e non contiene impostazioni personali che consentano di ricevere un'email quando a un utente viene assegnata un'operazione. Tuttavia, se si passa da Lightning Experience a Salesforce Classic è possibile che una di queste opzioni sia disponibile, a seconda di come è stata impostata l'organizzazione dall'amministratore Salesforce. Se è disponibile una di queste opzioni, gli utenti possono ricevere email per le operazioni che assegnano a se stessi o per le operazioni create con stato Completato, a seconda di come è stata impostata l'organizzazione dall'amministratore Salesforce.

**Nessun promemoria per le operazioni**

Non è possibile impostare promemoria per le operazioni.

## Considerazioni sull'utilizzo delle operazioni in Salesforce Classic

Quando si utilizzano le operazioni, tenere presenti queste considerazioni sull'uso delle operazioni ricorrenti e delle operazioni correlate a più referenti (Attività condivise), sull'assegnazione delle operazioni, sulle notifiche delle operazioni, sul correttore ortografico e sulle operazioni in Chatter, con Email a caso e in Salesforce per Outlook.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

### Operazioni ricorrenti ( )

**È consentito solo il tipo di record predefinito**

Se si applica un tipo di record diverso da quello predefinito, Salesforce applica comunque il tipo di record predefinito all'operazione ricorrente e non visualizza i campi degli elenchi di selezione associati al tipo di record predefinito.

**Nessuna `Scadenza` nelle operazioni ricorrenti**

Il campo `Scadenza` è disabilitato nelle operazioni ricorrenti in quanto le operazioni nella serie hanno scadenze diverse.

**Effetti delle modifiche a una serie di operazioni e alle operazioni singole in una serie**

Avvertenza: Le modifiche apportate a una serie di operazioni ricorrenti sostituiscono quelle apportate a operazioni singole con data futura. (Le modifiche apportate a una serie non influenzano le operazioni con data precedente a quella corrente.) Inoltre, se in una serie viene modificata una delle impostazioni seguenti, i link alle operazioni con data futura si interrompono e i trigger e i flussi di lavoro vengono reimpostati:

- Frequenza
- Data iniziale o data finale della ricorrenza

**Stato operazione**

Non è possibile modificare lo stato di una serie di operazioni. È possibile modificare solo lo stato delle singole operazioni in una serie.

**Promemoria per le operazioni**

Se si crea un'operazione ricorrente e si lascia selezionata la casella di controllo del promemoria, si riceve un promemoria per ogni singola operazione della serie.

**Allegati alle operazioni**

È possibile allegare file a una serie di operazioni ricorrenti. Una volta creata una serie, è possibile aggiungere o eliminare gli allegati o ogni singola operazione nella serie.

Gli allegati vengono visualizzati soltanto sulla pagina dei dettagli dell'operazione e non sulla pagina dei dettagli degli altri record ai quali è correlata l'operazione. Se l'elenco correlato Allegati non viene visualizzato nella pagina dei dettagli dell'operazione, chiedere all'amministratore Salesforce di aggiungerlo al layout di pagina dell'operazione.

### Correlazione delle operazioni a più referenti (attività condivise)

**Numero massimo di referenti correlati**

È possibile correlare a un'operazione un massimo di 50 referenti (ma solo un lead) nel campo `Nome`, incluso un referente principale.

Se non viene visualizzato il simbolo accanto al campo `Nome`, chiedere all'amministratore Salesforce di abilitare la funzione Attività condivise.

**Nessun supporto degli assegnatari di operazioni ricorrenti o di più operazioni**

Non è possibile correlare più referenti a una serie di operazioni ricorrenti o a un evento assegnato a più utenti.

## Assegnazione delle operazioni

**L'operazione è assegnata all'utente che l'ha creata**

Per impostazione predefinita, l'operazione viene assegnata alla persona che l'ha creata. Per assegnare copie indipendenti di una nuova operazione a più persone, fare clic su accanto a **Assegnato a**; nella finestra che si apre, fare clic sulla scheda Più utenti. Il campo `Assegnato a` non è disponibile nella versione Personal Edition.

## Notifiche delle operazioni

**Notifiche per email**

A seconda di come è stata configurata l'organizzazione Salesforce dall'amministratore, potrebbe verificarsi una delle seguenti situazioni:

- L'utente riceve automaticamente una notifica tramite email per ogni operazione che gli viene assegnata. Queste notifiche si possono disattivare accedendo alla pagina Promemoria e avvisi nelle impostazioni personali e deselezionando la casella di controllo **Inviami un'email quando qualcuno mi assegna un'operazione**.
- L'utente non riceve automaticamente una notifica tramite email per ogni operazione che gli viene assegnata. Se si desidera che venga inviata un'email a qualsiasi utente al quale viene assegnata un'operazione, inclusi se stessi, selezionare **Invia notifica per email** durante la creazione di un'operazione. (A seconda di come è stata configurata l'organizzazione Salesforce dall'amministratore, questa casella di controllo potrebbe non essere disponibile).

**Notifiche mobili delle operazioni**

Salesforce1 presenta impostazioni separate per le notifiche di assegnazione delle operazioni ricevute sul proprio dispositivo mobile.

## Controllo ortografico

**Non tutte le lingue sono supportate**

Se non viene visualizzato il controllo ortografico nel campo `Commenti`, chiedere all'amministratore Salesforce di abilitarlo. Tuttavia, il controllo ortografico non funziona in tutte le lingue supportate da Salesforce. Ad esempio, il controllo ortografico non supporta il tailandese, il russo e le lingue a due byte come giapponese, coreano e cinese.

## Operazioni in Chatter

**Le nuove operazioni vengono visualizzate nei feed Chatter**

Se una nuova operazione è correlata a un record quale un lead, un account o un oggetto personalizzato, l'operazione viene visualizzata nel feed di quel record. Su qualsiasi record che si segue, vengono visualizzati gli elementi dei feed per tutte le operazioni, indipendentemente da chi le ha create.

**Creazione delle operazioni nei feed**

L'amministratore Salesforce può specificare se è possibile utilizzare Chatter per creare operazioni per diversi tipi di record. Ad esempio, alcune persone possono visualizzare ma non creare operazioni nei feed degli account a cui hanno accesso.

**Le operazioni ricorrenti non sono supportate in Chatter**

Il feed Chatter non visualizza le operazioni ricorrenti, in serie o singolarmente, e non è possibile seguire operazioni ricorrenti in Chatter.

**Email e registrazione chiamate non supportata nei feed dei casi**

Nei casi, i feed non includono le operazioni email e le operazioni di registrazione chiamate.

Email a caso

**Visualizzazione delle email associate**

Se la propria organizzazione ha abilitato Email a caso o Email a caso on-demand, alcune operazioni sono associate a messaggi Email a caso o Email a caso on-demand. Fare clic sul link nella parte superiore dell'operazione per visualizzare il messaggio email associato. Per ulteriori informazioni, vedere Utilizzo dei casi generati da messaggi email.

Salesforce per Outlook

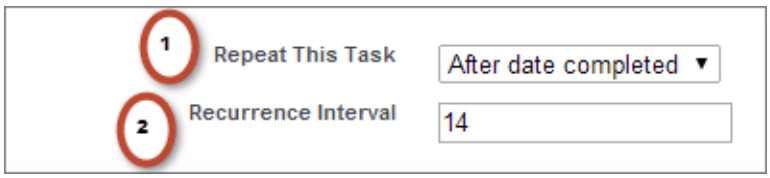
**Voci non risolte**

Se l'operazione è un messaggio email inviato a Salesforce tramite Email a Salesforce o Salesforce per Outlook, la pagina dei dettagli email talvolta visualizza un banner contenente un link alla pagina Voci non risolte personali. Utilizzare questa pagina per assegnare eventuali messaggi email non associati ai relativi record di Salesforce.

## Ripetizione di un'operazione

È possibile modificare agevolmente la scadenza di un'operazione ricorrente, o eliminare la confusione creata dalle operazioni ricorrenti nell'elenco delle operazioni future. Utilizzare le operazioni ripetute per far ripetere un'operazione un numero specifico di giorni dopo un trigger prescelto: l'operazione seguente della serie viene creata solo alla scadenza o al completamento dell'operazione corrente. Le operazioni ripetute sono un'alternativa semplificata alle operazioni che ricorrono regolarmente quando non è necessario che un'operazione sia eseguita in un giorno specifico.

Se l'opzione operazioni ripetute non è visualizzata quando si crea un'operazione, chiedere all'amministratore Salesforce di aggiungere le operazioni ripetute a un layout di pagina.




1. Per `Ripeti questa operazione`, selezionare **Dopo la data di scadenza** o **Dopo la data di completamento**.
2. Per `Intervallo ricorrenza`, specificare quanti giorni dopo la data di scadenza o di completamento dell'operazione dovrà scadere la nuova operazione.

Se per un'operazione esistente l'opzione `Ripeti questa operazione` è impostata su **(Operazione chiusa)**, significa che l'operazione è stata chiusa in quanto parte di una serie ripetuta. Queste informazioni si possono utilizzare per distinguere le operazioni ripetute dalle altre operazioni ai fini della generazione di rapporti.

Se si utilizza Salesforce per Outlook per sincronizzare le operazioni, le singole operazioni di una serie ripetuta vengono sincronizzate quando vengono create.

Nota: quando le operazioni di una serie sono impostate per essere ripetute dopo la data di scadenza, Salesforce non crea ricorrenze che sarebbero scadute nel passato. Salesforce continua invece ad aggiungere l'intervallo fino a quando un'operazione ripetuta ha una data di scadenza in futuro. Ad esempio, si immagini che qualcuno imposti la ripetizione di un'operazione tre giorni dopo la sua data di scadenza ma completi l'operazione solo cinque giorni dopo la data di scadenza. Anziché creare un'operazione già scaduta, Salesforce assegna come data di scadenza alla nuova operazione il giorno successivo.

EDIZIONI

Disponibile in Lightning Experience nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Personal Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare operazioni:
- "Modifica operazioni"

## Assegnazione delle operazioni a più persone in Salesforce Classic

È possibile assegnare a un numero massimo di 100 colleghi una copia indipendente della stessa operazione. Ad esempio è possibile creare l'operazione "Invia rapporti di spesa" con la data di scadenza appropriata e assegnarla a un team di responsabili account.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Personal Edition** e **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare operazioni:
- "Modifica operazioni"

1. Nella pagina Nuova operazione, fare clic sull'icona di ricerca ( ) accanto al campo `Assegnato a`.
2. Nella finestra di ricerca, selezionare la scheda **Più utenti**.
3. Aggiungere fino a 100 persone (inclusi i membri dei gruppi) a Membri selezionati.

   Suggerimento: i gruppi personali sono un pratico sistema per organizzare gli utenti in gruppi significativi per l'utente. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione e modifica dei gruppi.

4. Fare clic su **Chiudi**.
   La pagina Nuova operazione visualizza le selezioni e il numero totale di operazioni accanto al campo `Assegnato a`.
5. Salvare l'operazione.

   Le copie dell'operazione sono ora state assegnate ai collaboratori selezionati. I collaboratori possono modificare, riassegnare o eliminare le loro singole operazioni.

## Notifiche delle operazioni

Impostare o ricevere un'email di notifica quando viene assegnata un'operazione a un utente.

IN QUESTA SEZIONE:

Notifiche delle operazioni in Lightning Experience

Lightning Experience non contiene un'opzione che consente di inviare un'email quando si assegna un'operazione, e non contiene impostazioni personali che consentano di ricevere un'email quando a un utente viene assegnata un'operazione. Tuttavia, se si passa da Lightning Experience a Salesforce Classic è possibile che una di queste opzioni sia disponibile, a seconda di come è stata impostata l'organizzazione dall'amministratore Salesforce. Se è disponibile una di queste opzioni, gli utenti possono ricevere email per le operazioni che assegnano a se stessi o per le operazioni create con stato Completato, a seconda di come è stata impostata l'organizzazione dall'amministratore Salesforce. Per informazioni, rivolgersi all'amministratore Salesforce.

Notifiche delle operazioni in Salesforce Classic

La ricezione e le modalità di ricezione delle email di notifica quando viene assegnata un'operazione a un utente dipendono da come è stata impostata l'organizzazione dall'amministratore Salesforce.

## Notifiche delle operazioni in Lightning Experience

Lightning Experience non contiene un'opzione che consente di inviare un'email quando si assegna un'operazione, e non contiene impostazioni personali che consentano di ricevere un'email quando a un utente viene assegnata un'operazione. Tuttavia, se si passa da Lightning Experience a Salesforce Classic è possibile che una di queste opzioni sia disponibile, a seconda di come è stata impostata l'organizzazione dall'amministratore Salesforce. Se è disponibile una di queste opzioni, gli utenti possono ricevere email per le operazioni che assegnano a se stessi o per le operazioni create con stato Completato, a seconda di come è stata impostata l'organizzazione dall'amministratore Salesforce. Per informazioni, rivolgersi all'amministratore Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile in Lightning Experience nelle versioni: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** e **Unlimited Edition**

## Notifiche delle operazioni in Salesforce Classic

La ricezione e le modalità di ricezione delle email di notifica quando viene assegnata un'operazione a un utente dipendono da come è stata impostata l'organizzazione dall'amministratore Salesforce.

Chiedere all'amministratore Salesforce come funzionano le notifiche delle operazioni nell'organizzazione:

- L'utente può impostare una preferenza per le notifiche email quando gli viene assegnata un'operazione.
- Chi assegna un'operazione a un utente può decidere se inviargli un'email di notifica dell'operazione.
- L'utente non può ricevere email di notifica quando gli viene assegnata un'operazione.

Se è possibile impostare una preferenza per le email di notifica quando viene assegnata un'operazione, l'utente riceverà le email di notifica per impostazione predefinita. Se non si desidera ricevere le email modificare l'impostazione:

- Nelle impostazioni personali, accedere a **Promemoria e avvisi** > **Eventi e operazioni** e deselezionare **Inviami un'email quando qualcuno mi assegna un'operazione**.

EDIZIONI

Disponibile in Salesforce Classic in: **tutte** le versioni tranne **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare operazioni:
- "Modifica operazioni"

# Tracciamento di prodotti, dei relativi prezzi e pianificazioni

## Panoramica su prodotti, listini prezzi e pianificazioni

Insieme, prodotti e listini prezzi consentono di tenere traccia dei prodotti e dei servizi offerti dalla propria società e dei vari prezzi a cui vengono venduti. Se necessario, utilizzare le pianificazioni per definire i cicli di pagamento e consegna dei prodotti.

EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

### Prodotti

I *prodotti* sono i singoli articoli o servizi venduti ai clienti tramite opportunità e preventivi.

Quando si visualizza la pagina dei dettagli di un'opportunità o di un preventivo, l'elenco correlato Prodotti o Voci preventivo mostra i prodotti di quel record. Utilizzare questi elenchi correlati per scegliere un listino prezzi per l'opportunità o per il preventivo, per aggiungere o modificare prodotti e, per le opportunità, per definire o modificare le pianificazioni sui prodotti.

### Listini prezzi

Un *listino prezzi* è un elenco dei prodotti con i relativi prezzi. Ogni prodotto può figurare in più listini prezzi con prezzi diversi. Ogni prodotto con il relativo prezzo viene definito *voce del listino prezzi*. Utilizzare i listini prezzi per tenere traccia dei vari prezzi applicati a gruppi di clienti diversi.

Esistono due tipi di listini prezzi: quello standard e quello personalizzato.

- Il listino prezzi standard è l'elenco generale di tutti i prodotti con i relativi *prezzi standard* o predefiniti. Salesforce crea il listino prezzi standard non appena un utente o un amministratore inizia a creare record di prodotti e vi include automaticamente tutti i prodotti e i relativi prezzi standard indipendentemente dagli eventuali listini prezzi personalizzati che possono contenere a loro volta quei prodotti.
- Un listino prezzi personalizzato è un elenco separato di prodotti con prezzi personalizzati, detti *prezzi di listino*. I listini prezzi personalizzati sono ideali per offrire prodotti a prezzi diversi a seconda del segmento di mercato, della regione o di altre suddivisioni dei clienti. Creare un listino prezzi separato per ogni gruppo di clienti a cui ci si rivolge. I listini prezzi personalizzati possono contenere prezzi di listino più alti o più bassi del prezzo standard definito nel listino prezzi standard.

Ad esempio, si immagini di voler stabilire un insieme di prezzi per i clienti nazionali e un altro per quelli internazionali. In questo caso si possono creare due listini prezzi personalizzati, uno nazionale e uno internazionale, per i due diversi mercati.

### Voci del listino prezzi

Una *voce del listino prezzi* è un prodotto con relativo prezzo così come è riportato in un listino prezzi. Ogni voce del listino prezzi specifica anche la valuta in cui è espresso il prezzo. Le voci del listino prezzi standard costituiscono i prezzi predefiniti o standard dei prodotti e servizi presenti nel listino prezzi standard. Quando un utente o un amministratore crea un record per un nuovo prodotto, Salesforce crea automaticamente una voce del listino prezzi standard. Questa si può contrassegnare come attiva o inattiva, ad esempio a seconda che si intenda o meno iniziare a commercializzare immediatamente il prodotto.

Le voci del listino prezzi personalizzate sono i prezzi personalizzati o di listino dei prodotti e servizi presenti nei listini prezzi personalizzati. Le voci del listino prezzi personalizzate si possono creare solo per i prodotti con voci del listino prezzi standard attive.

In Salesforce Lightning Experience, le pagine dei dettagli dei prodotti visualizzano gli elenchi correlati Prezzo standard e Listini prezzi come un singolo elenco correlato Listini prezzi.

Nota: se un utente o l'amministratore decide di personalizzare il layout della pagina dei dettagli della voce del listino prezzi, tenere presente che non vi sono dipendenze tra campi per i campi delle voci dei listini prezzi nell'interfaccia utente. Se dal layout di pagina viene rimossa la casella di controllo `Usa prezzo standard` e questa casella è selezionata per una voce del listino prezzi, gli utenti non potranno modificare il prezzo di listino in quanto il campo `Prezzo di listino` sarà disabilitato e non può essere abilitato da questa pagina.

## Pianificazioni

Utilizzare le *pianificazioni* per determinare i cicli di pagamento o di consegna dei prodotti pagati o consegnati in un determinato periodo di tempo. Dopo avere stabilito i prezzi dei prodotti è possibile definire pianificazioni predefinite per i prodotti e pianificazioni per singole voci prodotto nelle opportunità. Le pianificazioni delle quantità determinano quando vengono consegnati i prodotti. Le pianificazioni del reddito determinano quando avviene il pagamento dei prodotti.

Le pianificazioni predefinite sono utili se tutti i clienti pagano i prodotti con la stessa tempistica o se i prodotti vengono consegnati periodicamente. Se invece gli utenti tendono a personalizzare le pianificazioni, creare pianificazioni predefinite non presenta alcun vantaggio.

L'amministratore definisce il tipo di pianificazioni che l'organizzazione può utilizzare: pianificazioni delle *quantità*, del *reddito* o entrambe. L'amministratore specifica anche quali tipi di pianificazione possono essere stabiliti per ogni singolo prodotto.

- **Pianificazione della quantità** — Utile se i clienti pagano in una volta sola ma ricevono i prodotti gradualmente, come nel caso dell'abbonamento annuale a una rivista mensile. Una pianificazione della quantità definisce le date, il numero di unità e il numero di rate per i pagamenti, la consegna o per altri utilizzi determinati dalla propria organizzazione.
- **Pianificazione del reddito** — Utile se i clienti effettuano pagamenti regolari ma ricevono il prodotto tutto in una volta, ad esempio se si vendono prodotti personalizzati che vengono pagati a rate ma consegnati in una volta sola. Una pianificazione del reddito definisce le date, l'ammontare del reddito e il numero di rate per i pagamenti, il riconoscimento del reddito o per un altro utilizzo.
- **Pianificazione della quantità e del reddito** — Utile se i clienti oltre a ricevere gli ordini con consegne pianificate pagano anche i prodotti a intervalli regolari, come nel caso di un abbonamento mensile a un prodotto che viene pagato ogni mese.
- **Pianificazione predefinita** — Pianificazione associata a un prodotto specifico in un listino prezzi specifico. Ogni volta che il prodotto viene aggiunto a un'opportunità viene utilizzata la pianificazione predefinita. Gli amministratori possono stabilire una pianificazione delle quantità predefinita, una pianificazione del reddito predefinita o entrambe. In una qualsiasi opportunità, gli utenti possono ignorare le pianificazioni predefinite.

Le pianificazioni non si possono creare né modificare in Salesforce Lightning Experience. Per aggiungere o modificare delle pianificazioni, passare a Salesforce Salesforce Classic.

VEDERE ANCHE:

Aggiunta di prodotti alle opportunità
Creazione di listini prezzi
Definizione di pianificazioni sui prodotti opportunità
Visualizzazioni elenco e pagine dei dettagli dei listini prezzi
Creazione di listini prezzi
Aggiunta di prodotti ai listini prezzi
Scelta di un listino prezzi per un'opportunità, un preventivo o un ordine

# Pagina iniziale Prodotti

AUTORIZZAZIONI UTENTE

| | |
|---|---|
| Per visualizzare la scheda Prodotti: | "Lettura" per i prodotti |
| Per visualizzare i prodotti: | "Lettura" per i prodotti |
| Per creare prodotti: | "Crea" per i prodotti |
| Per visualizzare gli asset: | "Lettura" per gli asset |
| Per visualizzare i listini prezzi: | "Lettura" per prodotti e listini |

EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Fare clic sulla scheda Prodotti per visualizzare la pagina iniziale Prodotti.

- Nella sezione **Trova prodotti**, inserire i termini di ricerca del prodotto e fare clic su **Trova** per cercare i prodotti che corrispondono ai termini di ricerca. Si consiglia di immettere termini di ricerca di almeno due caratteri, tuttavia è possibile lasciare il campo vuoto per visualizzare l'elenco completo dei prodotti.
- Nella sezione **Listini prezzi**, selezionare un listino prezzo per visualizzare un elenco di prodotti all'interno del listino prezzi oppure fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire una visualizzazione del listino prezzi personalizzata.
- Nella sezione **Visualizzazioni prodotti**, selezionare una visualizzazione elenco dall'elenco a discesa per passare direttamente alla pagina di tale elenco oppure fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire una visualizzazione personalizzata dei prodotti.
- Nella sezione **Visualizzazioni asset**, scegliere una visualizzazione elenco dall'elenco a discesa per andare direttamente alla pagina di tale elenco, oppure fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire una visualizzazione personalizzata degli asset.
- Nella sezione **Prodotti recenti** selezionare una voce dall'elenco a discesa per visualizzare un breve elenco dei prodotti principali che soddisfano tale criterio. Dall'elenco, fare clic su un prodotto per visualizzarne i dettagli relativi. Passare dal link **Mostra 25 elementi** al link **Mostra 10 elementi** e viceversa per cambiare il numero di elementi visualizzati. I campi visualizzati dipendono dal layout di ricerca "Scheda Prodotti" definito dall'amministratore e dalle impostazioni di protezione a livello di campo (disponibili solo nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition). Le selezioni disponibili per Prodotti recenti sono le seguenti:

| Selezione per Prodotti recenti | Descrizione |
|---|---|
| **Creati recentemente** | Gli ultimi dieci o venticinque prodotti creati, elencati partendo da quelli creati più recentemente. Questo elenco include esclusivamente i record di cui è titolare l'utente. |
| **Modificati recentemente** | Gli ultimi dieci o venticinque aggiornati, elencati partendo da quelli aggiornati più recentemente. Questo elenco include esclusivamente i record di cui è titolare l'utente. |

- Nella sezione **Prodotti recenti**, fare clic su **Nuovo** per creare un prodotto.
- In Rapporti, fare clic su **Vai a Rapporti** per creare rapporti personalizzati che includono i prodotti e le informazioni del listino prezzi.

- Gli amministratori e gli utenti dotati delle opportune autorizzazioni possono fare clic su **Gestisci listini prezzi** per aprire la scheda Listini prezzi e creare, clonare, attivare o disattivare i listini prezzi.
- Se i prodotti sono condivisi con referenti esterni tramite Salesforce a Salesforce, scegliere una delle visualizzazioni elenco in **Prodotti da connessioni** per visualizzare i prodotti condivisi con i partner commerciali.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su prodotti, listini prezzi e pianificazioni

Visualizzazione e modifica dei prodotti

## Pagina iniziale Listini prezzi

AUTORIZZAZIONI UTENTE

| | |
|---|---|
| Per visualizzare la scheda Listini prezzi: | "Lettura" per prodotti e listini |
| Per visualizzare i listini prezzi: | "Lettura" per prodotti e listini |
| Per creare listini prezzi: | "Crea" per i listini prezzi |
| Per clonare listini prezzi: | "Crea" per i listini prezzi |
| Per modificare i listini prezzi: | "Modifica" per i listini prezzi |

EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Fare clic sulla scheda Listini prezzi per visualizzare la pagina iniziale dei listini prezzi, da cui è possibile:

- Creare un listino prezzi personalizzato.
- Selezionare una visualizzazione elenco dall'elenco a discesa per accedere direttamente alla pagina dell'elenco, o definire una visualizzazione personalizzata per i listini prezzi. Dalla visualizzazione elenco è possibile:
  - Visualizzare un elenco di voci del listino prezzi selezionato.
  - Attivare o disattivare un listino prezzi.
- Fare clic su uno dei nomi dei listini prezzi elencati per visualizzare informazioni dettagliate, incluso un elenco dei prodotti presenti in quel listino prezzi. Dalla pagina dei dettagli è possibile:
  - Modificare le proprietà del listino prezzi, ad esempio attivandolo o modificandone il nome.
  - Clonare il listino prezzi per crearne uno nuovo con le stesse voci di prodotto.
  - Aggiungere una nuova voce di prodotto al listino. Se non sono disponibili prodotti, il pulsante non è visualizzato.
  - Modificare tutte le voci di prodotto del listino contemporaneamente.
  - Visualizzare, modificare o eliminare una singola voce di prodotto.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su prodotti, listini prezzi e pianificazioni

Creazione di listini prezzi

Scelta di un listino prezzi per un'opportunità, un preventivo o un ordine

# Creazione di prodotti

Quando l'azienda è pronta per commercializzare un nuovo prodotto o servizio, creare un prodotto in Salesforce per consentire agli agenti di vendita di aggiungerlo ai preventivi, alle opportunità e agli ordini.

EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

IN QUESTA SEZIONE:

Creazione di prodotti in Salesforce Lightning Experience

Quando l'azienda è pronta per commercializzare un nuovo prodotto o servizio, creare un prodotto in Salesforce per consentire agli agenti di vendita di aggiungerlo alle opportunità.

Creazione di prodotti in Salesforce Classic

Quando l'azienda è pronta per commercializzare un nuovo prodotto o servizio, creare un prodotto in Salesforce per consentire agli agenti di vendita di aggiungerlo ai preventivi, alle opportunità e agli ordini.

VEDERE ANCHE:

Utilizzo dell'elenco correlato Modelli di diritti

## Creazione di prodotti in Salesforce Lightning Experience

Quando l'azienda è pronta per commercializzare un nuovo prodotto o servizio, creare un prodotto in Salesforce per consentire agli agenti di vendita di aggiungerlo alle opportunità.

Nota: queste operazioni funzionano in Lightning Experience. Se a sinistra della schermata è presente una barra di navigazione, ci si trova in Lightning Experience. Se nella parte alta della schermata compare una fila di schede, ci si trova in Salesforce Classic.

1. Nella pagina iniziale Prodotti, fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere un nome per il prodotto.
3. Immettere eventuali informazioni aggiuntive per il prodotto.
4. Fare clic su **Salva** al termine dell'operazione.
5. (Facoltativo) Per aggiungere un prezzo standard per il prodotto, fare clic su **Correlato** nella pagina dei dettagli del prodotto e scegliere **Aggiungi prezzo standard**. Inserire un prezzo di listino per il prodotto. Questo è il prezzo che figurerà nel listino prezzi standard dell'organizzazione. Salvare le modifiche.
6. (Facoltativo) Per aggiungere il prodotto a un listino prezzi personalizzato, fare clic su **Aggiungi al listino prezzi** nella pagina dei dettagli del prodotto. Il prodotto si può aggiungere a un listino prezzi personalizzato solo dopo avere aggiunto un prezzo standard per il prodotto e averlo contrassegnato come attivo. Vedere Impostazione dei prezzi dei prodotti a pagina 326.

Nota: Per garantire buone prestazioni del sistema con i listini prezzi, mantenere il numero di prodotti sotto i due milioni.

### EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni non sono disponibili in Salesforce Lightning Experience.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

### AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i prodotti:
- "Lettura" per i prodotti

Per creare prodotti:
- "Crea" per i prodotti

# Creazione di prodotti in Salesforce Classic

Quando l'azienda è pronta per commercializzare un nuovo prodotto o servizio, creare un prodotto in Salesforce per consentire agli agenti di vendita di aggiungerlo ai preventivi, alle opportunità e agli ordini.

Nota: queste operazioni funzionano in Salesforce Classic. Se nella parte alta della schermata compare una fila di schede, ci si trova in Salesforce Classic. Se a sinistra è presente una barra di navigazione, ci si trova in Lightning Experience.

1. Selezionare **Prodotto** dall'elenco a discesa Crea nuovo nell'intestazione laterale oppure fare clic su **Nuovo** accanto a **Prodotti recenti** nella pagina iniziale Prodotti.
2. Immettere un nome per il prodotto.
3. Immettere eventuali informazioni aggiuntive per il prodotto.
4. Al termine, fare clic su **Salva** oppure fare clic su **Salva e Aggiungi prezzo** per salvare il prodotto corrente e immettere un prezzo standard.

Nota: Per garantire buone prestazioni del sistema con i listini prezzi, mantenere il numero di prodotti sotto i due milioni.

Se lo si desidera, è possibile anche:

- Fare clic su **Aggiungi** nell'elenco correlato Prezzo standard per aggiungere un prezzo e una valuta da associare al nuovo prodotto.
- Fare clic su **Aggiungi al listino prezzi** nell'elenco correlato Listini prezzi per includere il nuovo prodotto in un listino prezzi. Per poterli aggiungere a un listino prezzi, i prodotti devono avere un prezzo standard contrassegnato come attivo. Vedere Impostazione dei prezzi dei prodotti a pagina 326.
- Fare clic su **Modifica** sopra ai dettagli del prodotto per creare una pianificazione predefinita per il prodotto. Vedere Creazione e modifica delle pianificazioni predefinite a pagina 344.

## EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Preventivi, ordini e pianificazioni non sono disponibili in Salesforce Lightning Experience.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i prodotti:
- "Lettura" per i prodotti

Per creare prodotti:
- "Crea" per i prodotti

# Creazione di listini prezzi

Creare listini prezzi personalizzati per ogni segmento di mercato a cui ci si rivolge, e quindi aggiungere a ogni listino i prodotti con i prezzi fissati per ogni segmento di mercato.

Quando si crea ex novo un listino prezzi personalizzato, è possibile lasciarlo vuoto, compilarlo con voci copiate da un altro listino o aggiungere nuove voci.

1. Aprire la pagina Listini prezzi e fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere un nome per il listino prezzi.
3. Se l'organizzazione utilizza le descrizioni, immetterne una per il listino.
4. Selezionare **Attivo** in modo che gli utenti possano aggiungere il listino prezzi o le relative voci alle opportunità o ai preventivi.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su prodotti, listini prezzi e pianificazioni
Clonazione di listini prezzi
Aggiunta di prodotti ai listini prezzi

EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili in: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o clonare listini prezzi:

- "Crea" per i listini prezzi

Per visualizzare i listini prezzi:

- "Lettura" per i prodotti

  E

  "Lettura" per i listini prezzi

## Clonazione di listini prezzi

Creare un listino prezzi personalizzato clonando un listino prezzi esistente, quindi personalizzare il nuovo listino prezzi per un segmento di mercato specifico.

1. Nella scheda dei listini prezzi, fare clic sul nome del listino da clonare.
2. Fare clic su **Clona**.
3. Immettere un nome univoco per il nuovo listino prezzi e una descrizione se l'organizzazione le utilizza.
4. Selezionare **Attivo** in modo che gli utenti possano aggiungere il listino prezzi o le relative voci alle opportunità o ai preventivi.
5. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o clonare listini prezzi:
- "Crea" per i listini prezzi

Per visualizzare i listini prezzi:
- "Lettura" per i prodotti

  E

  "Lettura" per i listini prezzi

VEDERE ANCHE:

Panoramica su prodotti, listini prezzi e pianificazioni

Creazione di listini prezzi

Modifica dei prodotti di un listino prezzi

## Impostazione dei prezzi dei prodotti

Per adeguarsi alle modalità di vendita a segmenti di mercato e a clienti diversi è possibile impostare fino a tre diversi tipi di prezzi per ogni prodotto.

IN QUESTA SEZIONE:

Impostazione dei prezzi dei prodotti in Salesforce Lightning Experience

Per adeguarsi alle modalità di vendita a segmenti di mercato e a clienti diversi è possibile impostare fino a tre diversi tipi di prezzi per ogni prodotto.

Impostazione dei prezzi dei prodotti in Salesforce Classic

Per adeguarsi alle modalità di vendita a segmenti di mercato e a clienti diversi è possibile impostare fino a tre diversi tipi di prezzi per ogni prodotto.

VEDERE ANCHE:

Aggiunta di prodotti alle opportunità

Panoramica su prodotti, listini prezzi e pianificazioni

### Impostazione dei prezzi dei prodotti in Salesforce Lightning Experience

Per adeguarsi alle modalità di vendita a segmenti di mercato e a clienti diversi è possibile impostare fino a tre diversi tipi di prezzi per ogni prodotto.

I diversi tipi di prezzo sono:

- Prezzo standard — Il prezzo predefinito di un prodotto, inserito automaticamente nel listino prezzi standard.
- Prezzo di listino — Il prezzo personalizzato di un prodotto in un listino prezzi personalizzato, ad esempio nel caso in cui occorra stabilire prezzi diversi per gli ordini nazionali e per quelli internazionali. I prezzi di listino possono essere maggiori o minori del prezzo standard.

- Prezzi di vendita — I prezzi effettivi specificati dagli agenti di vendita per i prodotti che aggiungono a opportunità e preventivi. I prezzi di vendita possono essere uguali ai prezzi di listino del listino prezzi utilizzato per l'opportunità o il preventivo, oppure possono includere sconti o altre modifiche.

Nota: è possibile espandere il formato dei campi dei prezzi fino a 8 decimali a destra della virgola. Per espandere le impostazioni dei decimali, contattare Salesforce.

## Impostazione dei prezzi standard nel listino prezzi standard

Per poter aggiungere un prodotto a un'opportunità, a un preventivo o a un listino prezzi personalizzato occorre prima aggiungere un prezzo standard al prodotto e contrassegnarlo come attivo. Questo è il prezzo predefinito per quel prodotto.

Per creare un prezzo standard per un prodotto:

1. Selezionare il prodotto.
2. Dalla pagina dei dettagli del prodotto, fare clic su **Aggiungi prezzo standard** dall'elenco correlato Listini prezzi. Se si è già aggiunto un prezzo standard, fare clic su **Modifica** dal menu Mostra di più per modificarlo.
3. Inserire il nuovo prezzo standard nel campo `Prezzo di listino`.
4. Per rendere disponibile il prezzo per i prodotti nelle opportunità, nei preventivi o in altri listini prezzi personalizzati, selezionare `Attivo`.
5. Fare clic su **Salva**. Il prezzo standard viene automaticamente associato al prodotto nel listino prezzi standard.

## Impostazione dei prezzi di listino nei listini prezzi personalizzati

Se si sono creati listini prezzi personalizzati, è possibile assegnare prezzi di listino ai prodotti che contengono. I prezzi di listino si possono utilizzare quando si aggiungono i prodotti di un listino prezzi personalizzato a un'opportunità o a un preventivo.

Per poter impostare un prezzo di listino è necessario che il prodotto abbia già un prezzo standard. Per aggiungere un prezzo di listino:

1. Selezionare il prodotto.
2. Nella pagina dei dettagli del prodotto, fare clic su **Aggiungi al listino prezzi** dall'elenco correlato Listini prezzi.
3. Scegliere il listino prezzi e la valuta del nuovo prezzo di listino. Fare clic su **Avanti**.
4. Immettere il prezzo di listino. In alternativa, selezionare `Usa prezzo standard` per fare in modo che il prezzo del listino scelto corrisponda al prezzo standard.
5. Per rendere disponibile all'uso il prezzo quando si aggiunge il prodotto a opportunità o a preventivi, selezionare `Attivo`.
6. Fare clic su **Salva**.

## Modifica delle voci nel listino prezzi standard o in un listino personalizzato

Per modificare una voce di un listino prezzi, fare clic su **Modifica** accanto al record di una voce in uno dei seguenti punti.

- Dalla pagina dei dettagli del listino prezzi, nell'elenco correlato Prodotti.
- Dalla pagina dei dettagli del prodotto, nell'elenco correlato Listini prezzi.
- Dalla visualizzazione elenco listini prezzi.

Se la voce del listino prezzi contiene campi personalizzati obbligatori, non è possibile creare voci del listino prezzi nell'interfaccia utente. È possibile creare queste voci del listino prezzi solo utilizzando Data Loader o l'API.

## Impostazione dei prezzi dei prodotti in Salesforce Classic

Per adeguarsi alle modalità di vendita a segmenti di mercato e a clienti diversi è possibile impostare fino a tre diversi tipi di prezzi per ogni prodotto.

I diversi tipi di prezzo sono:

- Prezzo standard — Il prezzo predefinito di un prodotto, inserito automaticamente nel listino prezzi standard.
- Prezzo di listino — Il prezzo personalizzato di un prodotto in un listino prezzi personalizzato, ad esempio nel caso in cui occorra stabilire prezzi diversi per gli ordini nazionali e per quelli internazionali. I prezzi di listino possono essere maggiori o minori del prezzo standard.
- Prezzi di vendita — I prezzi effettivi specificati dagli agenti di vendita per i prodotti che aggiungono a opportunità e preventivi. I prezzi di vendita possono essere uguali ai prezzi di listino del listino prezzi utilizzato per l'opportunità o il preventivo, oppure possono includere sconti o altre modifiche.

Nota: è possibile espandere il formato dei campi dei prezzi fino a 8 decimali a destra della virgola. Per espandere le impostazioni dei decimali, contattare Salesforce.

### Impostazione dei prezzi standard

Per poter aggiungere un nuovo prodotto a un'opportunità, a un preventivo o a un listino prezzi personalizzato occorre prima aggiungere un prezzo standard al prodotto e contrassegnarlo come attivo. Questo è il prezzo predefinito del prodotto.

Per creare un prezzo standard per un prodotto:

1. Selezionare il prodotto.
2. Dalla pagina dei dettagli del prodotto, fare clic su **Aggiungi** dall'elenco correlato Prezzo standard. Se è stato già aggiunto un prezzo standard, fare clic su **Modifica** per modificarlo o su **Modifica tutto** per modificare tutti i prezzi standard in altre valute.
3. Immettere il prezzo standard.
4. Selezionare `Attivo` per rendere disponibile il prezzo per i prodotti nelle opportunità, nei preventivi o in altri listini prezzi personalizzati.
5. Fare clic su **Salva**. Il prezzo standard viene automaticamente associato al prodotto nel listino prezzi standard.

### Impostazione dei prezzi di listino

Se si sono creati listini prezzi personalizzati, è possibile assegnare prezzi di listino ai prodotti che contengono. I prezzi di listino si possono utilizzare quando si aggiungono i prodotti di un listino prezzi personalizzato a un'opportunità o a un preventivo.

Prima di procedere, è necessario che il prodotto disponga di un prezzo standard. Per aggiungere un prezzo di listino:

1. Selezionare il prodotto.
2. Dalla pagina dei dettagli del prodotto, fare clic su **Modifica** dall'elenco correlato Listini prezzi accanto al listino prezzi personalizzato che dovrà contenere il prezzo di listino.

   Fare clic su **Aggiungi al listino prezzi** nell'elenco correlato Listini prezzi se il prodotto non è stato ancora aggiunto a un listino prezzi personalizzato.
3. Immettere il prezzo di listino. In alternativa, selezionare `Usa prezzo standard` se i prezzi sono gli stessi.
4. Selezionare `Attivo` per rendere disponibile il prezzo per i prodotti nelle opportunità o nei preventivi.
5. Fare clic su **Salva**.

### Considerazioni sui campi personalizzati nelle voci di listino prezzi

Le seguenti considerazioni valgono solo per le voci di listino prezzi create o modificate utilizzando l'interfaccia utente Salesforce. Non influiscono sulle voci di listino prezzi create o modificate utilizzando Data Loader o l'API.

**Aggiunta di prezzi standard o di listino**

È possibile aggiungere prezzi standard o di listino solo mediante le pagine di aggiunta multiriga (la pagina Aggiungi prezzo standard e la pagina Aggiungi prezzo di listino). Queste pagine non supportano i campi personalizzati. Per aggiungere prezzi standard o di listino e compilare i campi personalizzati, seguire questa procedura a due fasi.

1. Aggiungere la voce del listino prezzi mediante le pagine di aggiunta multiriga.
2. Andare alla pagina Modifica voce del listino prezzi per il record aggiunto e aggiornare i campi personalizzati.

**Modifica di prezzi standard o di listino**

È possibile modificare i prezzi standard o di listino in uno dei seguenti modi: mediante le pagine di modifica multiriga (la pagina Modifica prezzo standard e la pagina Modifica prezzo del listino) oppure mediante la pagina Modifica voce del listino prezzi. Analogamente alle pagine di aggiunta multiriga, le pagine di modifica multiriga non supportano i campi personalizzati. Modificare i campi personalizzati associati ai prezzi standard o di listino nella pagina Modifica voce del listino prezzi modificando individualmente le voci del listino.

Per modificare una voce del listino prezzi individualmente nella pagina Modifica voce del listino prezzi, fare clic su **Modifica** accanto al record di una voce di listino prezzi in una di queste posizioni.

- Dalla pagina dei dettagli del listino prezzi, nell'elenco correlato Prodotti.
- Dalla pagina dei dettagli del prodotto, nell'elenco correlato Prezzo standard.
- Dalla pagina dei dettagli del prodotto, nell'elenco correlato Listini prezzi.
- Dalla visualizzazione elenco listini prezzi.

Se la voce del listino prezzi contiene campi personalizzati obbligatori, non è possibile creare voci del listino prezzi nell'interfaccia utente. È possibile creare queste voci del listino prezzi solo utilizzando Data Loader o l'API.

## Clonazione delle voci del listino prezzi

Creare una voce del listino prezzi clonando una voce di un listino prezzi esistente.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

| Autorizzazioni utente richieste | |
|---|---|
| Per clonare le voci dei listini prezzi: | "Crea" per i listini prezzi |
| Per visualizzare le voci dei listini prezzi: | "Lettura" per i listini prezzi<br>E<br>"Lettura" per i prodotti |

1. Nella pagina dei dettagli di un listino prezzi o di un prodotto, fare clic su **Visualizza** accanto alla voce del listino prezzi che si desidera clonare.
2. Fare clic su **Clona**.
3. Aggiornare i seguenti campi secondo necessità: `Prodotto`, `Listino prezzi` o `Valuta`.

Nota: È possibile aggiornare il campo `Valuta` solo se nell'organizzazione sono state abilitate più valute.

4. Se lo si desidera, aggiornare il campo `Prezzo di listino`.
5. Selezionare **Attivo** in modo che gli utenti possano aggiungere la voce del listino prezzi alle opportunità, ai preventivi, agli ordini o ai contratti di servizio.
6. Fare clic su **Salva**.

Nota: Se si clona una voce del listino prezzi personalizzata che utilizza un prezzo standard (opzione `Usa prezzo standard` selezionata), le opzioni `Usa prezzo standard` e `Prezzo standard` non saranno visibili nella pagina di modifica prima di salvare il record clonato. Inoltre, l'opzione `Usa prezzo standard` non sarà selezionata (impostata su `false`). Dopo che il record clonato è stato salvato, questi campi saranno nuovamente visibili nella pagina dei dettagli e di modifica del record.

## Associazione di listini prezzi e prodotti

L'associazione di listini prezzi e prodotti ad altri oggetti, ad esempio un'opportunità, consente di aggiungere informazioni sul prodotto a tali oggetti, a scopo di riferimento.

È possibile associare prodotti e listini prezzi tra loro oppure a opportunità, preventivi, ordini o contratti di servizio. Ad esempio:

- Nella pagina dei dettagli di un prodotto, fare clic su **Aggiungi al listino prezzi** nell'elenco correlato Listini prezzi per selezionare un listino prezzi in cui immettere il prodotto. Questa opzione è disponibile solo se il prodotto ha un prezzo standard.
- Nella pagina dei dettagli di un listino prezzi, fare clic su **Aggiungi** o **Aggiungi prodotto** nell'elenco correlato Prodotti per selezionare un prodotto da includere in quel listino prezzi.
- Nella pagina dei dettagli dell'opportunità, fare clic su **Aggiungi prodotto** nell'elenco correlato Prodotti per selezionare un prodotto da elencare nell'opportunità. La valuta dell'opportunità deve corrispondere alla valuta usata nel prodotto e nel listino prezzi.
- Nella pagina dei dettagli del preventivo, fare clic su **Aggiungi voce** nell'elenco correlato Voci preventivo per selezionare un prodotto da elencare nel preventivo.
- Nella pagina dei dettagli dell'ordine, fare clic su **Aggiungi prodotto** nell'elenco correlato Prodotti per selezionare un prodotto da elencare nell'ordine.
- Nella pagina dei dettagli del contratto di servizio, fare clic su **Aggiungi voce** nell'elenco correlato Voci contratto per selezionare un prodotto da elencare nel contratto di servizio.

VEDERE ANCHE:

Ricerca di prodotti

EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i prodotti:
- "Lettura" per i prodotti

Per visualizzare i listini prezzi:
- "Lettura" per prodotti e listini

# Visualizzazione e modifica di prodotti e listini prezzi

## Visualizzazioni degli elenchi prodotti

La pagina Prodotti consente di visualizzare, modificare, aggiungere o eliminare i prodotti commercializzati dalla propria azienda.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

IN QUESTA SEZIONE:

Visualizzazione degli elenchi di prodotti in Salesforce Lightning Experience
La pagina Prodotti consente di visualizzare, modificare, aggiungere o eliminare i prodotti commercializzati dalla propria azienda.

Visualizzazione degli elenchi di prodotti in Salesforce Classic
La pagina Prodotti consente di visualizzare, modificare, aggiungere o eliminare i prodotti commercializzati dalla propria azienda.

VEDERE ANCHE:

Visualizzazione e modifica dei prodotti

## Visualizzazione degli elenchi di prodotti in Salesforce Lightning Experience

La pagina Prodotti consente di visualizzare, modificare, aggiungere o eliminare i prodotti commercializzati dalla propria azienda.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i prodotti:
- "Lettura" per i prodotti

Per creare prodotti:
- "Crea" per i prodotti

Per modificare i prodotti:
- "Modifica" per i prodotti

Nota: queste operazioni funzionano in Lightning Experience. Se a sinistra della schermata è presente una barra di navigazione, ci si trova in Lightning Experience. Se nella parte alta della schermata compare una fila di schede, ci si trova in Salesforce Classic.

La pagina iniziale Prodotti mostra un elenco dei prodotti nella visualizzazione che si è selezionata. Per mostrare un elenco filtrato di elementi, selezionare un elenco predefinito dall'elenco a discesa della visualizzazione. Per definire una visualizzazione personalizzata, scegliere Nuovo dal menu **Controlli visualizzazione elenco** . Per modificare o eliminare una visualizzazione creata in precedenza, selezionarla dall'elenco a discesa delle visualizzazioni e scegliere Modifica filtri elenco dal menu **Controlli visualizzazione elenco** .

- Per visualizzare le informazioni dettagliate su un prodotto, fare clic sul nome del prodotto.
- Se Chatter è abilitato, fare clic su **Segui** o **Smetti di seguire** per seguire o smettere di seguire un prodotto nel proprio feed di Chatter.
- Per modificare i dettagli di un prodotto, scegliere **Modifica** dal menu **Visualizza altro** .
- Per creare un nuovo prodotto, fare clic su **Nuovo** nella pagina iniziale Prodotti.

## Visualizzazione degli elenchi di prodotti in Salesforce Classic

La pagina Prodotti consente di visualizzare, modificare, aggiungere o eliminare i prodotti commercializzati dalla propria azienda.

Nota: queste operazioni funzionano in Salesforce Classic. Se nella parte alta della schermata compare una fila di schede, ci si trova in Salesforce Classic. Se a sinistra è presente una barra di navigazione, ci si trova in Lightning Experience.

La pagina iniziale Prodotti mostra un elenco dei prodotti nella visualizzazione che si è selezionata. Per visualizzare un elenco di elementi filtrati, selezionare un elenco predeterminato dall'elenco a discesa `Visualizza` o fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire le proprie visualizzazioni personalizzate. Per modificare o eliminare le visualizzazioni create, selezionarle dall'elenco a discesa `Visualizza` e fare clic su **Modifica**.

- Per visualizzare le informazioni dettagliate su un prodotto, fare clic sul nome del prodotto.
- Se Chatter è abilitato, fare clic su o  per seguire o smettere di seguire un prodotto nel proprio feed di Chatter.
- Per creare un nuovo prodotto, fare clic su **Aggiungi** o selezionare **Prodotto** dall'elenco a discesa Crea nuovo nell'intestazione laterale.
- Per modificare i dettagli di un prodotto, fare clic su **Modifica**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i prodotti:
- "Lettura" per i prodotti

Per creare prodotti:
- "Crea" per i prodotti

Per modificare i prodotti:
- "Modifica" per i prodotti

# Visualizzazione e modifica dei prodotti

Visualizzare l'elenco dei prodotti e modificare i dettagli dei prodotti in modo che gli agenti di vendita li possano commercializzare in modo efficace.

**Visualizzazione dei prodotti**

Dopo aver individuato un prodotto nella pagina iniziale o nella pagina di elenco Prodotti, fare clic sul nome relativo per visualizzarne le informazioni dettagliate.

**Visualizzazione degli aggiornamenti e dei commenti ai prodotti (Chatter)**

È possibile visualizzare un feed Chatter con aggiornamenti, commenti e post relativi al prodotto.

**Modifica dei prodotti**

Gli utenti possono aggiornare un prodotto facendo clic su **Modifica** accanto al prodotto e modificandone i campi desiderati. Al termine, fare clic su **Salva**.

**Visualizzazione e modifica degli elenchi correlati Prodotti**

La pagina dei dettagli del prodotto mostra i campi e gli elenchi correlati del prodotto quali listini prezzi, asset e modelli di diritti. Gli elenchi correlati visualizzati dipendono dalla personalizzazione dell'utente oltre che dalla personalizzazione impostata dall'amministratore sui layout di pagina o sulle autorizzazioni dell'utente a visualizzare i dati correlati. Fare clic sui singoli elementi per visualizzare informazioni aggiuntive.

- Per selezionare un listino prezzi in cui inserire il prodotto, fare clic su **Aggiungi al listino prezzi** nell'elenco correlato Listini prezzi.
- Nell'elenco correlato Listini prezzi, fare clic su **Modifica** accanto a una voce del listino prezzi personalizzata per modificarla.
- Nell'elenco correlato Listini prezzi, fare clic su **Elimina** accanto a una voce del listino prezzi personalizzata per eliminarla.
- Fare clic sul nome del listino prezzi per visualizzarne i dettagli, oppure fare clic su **Modifica** accanto al listino prezzi per modificare il prezzo di listino del prodotto.
- Fare clic su **Nuovo** nell'elenco correlato Asset per creare un nuovo asset basato sul prodotto corrente. Gli asset vengono visualizzati in questo elenco solo se si dispone di accesso in condivisione all'account nell'asset o all'account correlato al referente nell'asset.

VEDERE ANCHE:

Impostazione dei prezzi dei prodotti

Panoramica su prodotti, listini prezzi e pianificazioni

## EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i prodotti:
- "Lettura" per i prodotti

Per modificare i prodotti:
- "Modifica" per i prodotti

## Visualizzazioni elenco e pagine dei dettagli dei listini prezzi

La visualizzazione elenco e le pagine dei dettagli dei listini prezzi consentono di accedere a diverse funzionalità di gestione dei listini prezzi o delle voci dei listini prezzi.

I listini prezzi sono accessibili da numerose posizioni all'interno di Salesforce. Ogni posizione consente di accedere a funzionalità diverse.

- La *visualizzazione elenco del listino prezzi* è accessibile dalla pagina Listini prezzi. Dalla visualizzazione elenco, è possibile gestire le voci del listino prezzi. Inoltre, è possibile creare visualizzazioni elenco personalizzate per i listini prezzi, oppure applicare filtri o ordinare le visualizzazioni elenco esistenti.
- Anche la *pagina dei dettagli del listino prezzi* è accessibile dalla pagina Listini prezzi. Dalla pagina dei dettagli, è possibile modificare le proprietà del listino prezzi - inclusi il nome, la descrizione e lo stato - creare o duplicare interi listini prezzi oppure modificare le voci del listino prezzi.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i listini prezzi:

- "Lettura" per i listini prezzi

  E

  "Lettura" per i prodotti

VEDERE ANCHE:

Panoramica su prodotti, listini prezzi e pianificazioni

Aggiunta di prodotti ai listini prezzi

## Aggiunta di prodotti ai listini prezzi

Il listino prezzi standard contiene tutti i prodotti attivi con i prezzi standard; tuttavia, è necessario aggiungere, modificare o eliminare manualmente i prodotti nei listini prezzi personalizzati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

IN QUESTA SEZIONE:

Aggiunta di prodotti ai listini prezzi in Salesforce Lightning Experience

Il listino prezzi standard contiene automaticamente tutti i prodotti attivi a cui è assegnato un prezzo standard. Nei listini prezzi personalizzati, i prodotti si aggiungono, si modificano o si eliminano manualmente.

Aggiunta di prodotti ai listini prezzi in Salesforce Classic

Il listino prezzi standard contiene automaticamente tutti i prodotti attivi a cui è assegnato un prezzo standard. Nei listini prezzi personalizzati, i prodotti si aggiungono, si modificano o si eliminano manualmente.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su prodotti, listini prezzi e pianificazioni

Clonazione delle voci del listino prezzi

Modifica dei prodotti di un listino prezzi

Eliminazione di voci del listino prezzi

## Aggiunta di prodotti ai listini prezzi in Salesforce Lightning Experience

Il listino prezzi standard contiene automaticamente tutti i prodotti attivi a cui è assegnato un prezzo standard. Nei listini prezzi personalizzati, i prodotti si aggiungono, si modificano o si eliminano manualmente.

I nuovi prodotti non vengono aggiunti automaticamente ai listini prezzi personalizzati. I prodotti possono essere aggiunti manualmente, a condizione che abbiano un prezzo standard e che siano attivi.

1. Aprire il listino prezzi.
2. Dall'elenco correlato Prodotti, fare clic su **Aggiungi prodotto**.
3. Selezionare il prodotto da aggiungere.
4. Scegliere una valuta e fare clic su **Avanti**.
5. Aggiungere un prezzo del listino per la voce e fare clic su **Salva**.

   Le voci prive di prezzo non vengono visualizzate nei listini anche se sono state aggiunte. Per utilizzare il prezzo standard del prodotto come prezzo di listino in quel listino prezzi, selezionare **Usa prezzo standard**.

Nota: Non è possibile modificare i campi personalizzati mediante il pulsante **Aggiungi** quando si aggiungono voci del listino prezzi. È possibile modificare i campi personalizzati mediante la pagina di modifica delle voci del listino prezzi, Data Loader e API.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i listini prezzi:

- "Lettura" per i listini prezzi

  E

  "Lettura" per i prodotti

Per modificare le voci dei listini prezzi:

- "Modifica" per i listini prezzi

## Aggiunta di prodotti ai listini prezzi in Salesforce Classic

Il listino prezzi standard contiene automaticamente tutti i prodotti attivi a cui è assegnato un prezzo standard. Nei listini prezzi personalizzati, i prodotti si aggiungono, si modificano o si eliminano manualmente.

I nuovi prodotti non vengono aggiunti automaticamente ai listini prezzi personalizzati. I prodotti possono essere aggiunti manualmente, a condizione che abbiano un prezzo standard e che siano attivi.

1. Aprire il listino prezzi.
2. Fare clic su **Aggiungi**.
3. Selezionare uno o più prodotti che si desidera aggiungere e fare clic su **Seleziona**.
4. Aggiungere un prezzo del listino per la voce e fare clic su **Salva**.

   Le voci prive di prezzo non vengono visualizzate nei listini anche se sono state aggiunte.

Nota: Non è possibile modificare i campi personalizzati mediante il pulsante **Aggiungi** quando si aggiungono voci del listino prezzi. È possibile modificare i campi personalizzati mediante la pagina di modifica delle voci del listino prezzi, Data Loader e API.

### EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

### AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i listini prezzi:

- "Lettura" per i listini prezzi

  E

  "Lettura" per i prodotti

Per modificare le voci dei listini prezzi:

- "Modifica" per i listini prezzi

# Modifica dei prodotti di un listino prezzi

Modificare i prodotti e i prezzi immessi nel listino prezzi.

1. Aprire il listino prezzi.
2. Per modificare un'unica voce, fare clic su **Modifica** per quella voce nell'elenco correlato *Prodotti*.
3. Modificare i campi e le impostazioni.
4. Se necessario, aggiungere nuove voci al listino prezzi facendo clic su **Aggiungi**.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica su prodotti, listini prezzi e pianificazioni
- Aggiunta di prodotti ai listini prezzi
- Eliminazione di voci del listino prezzi

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i listini prezzi:

- "Lettura" per i prodotti

  E

  "Lettura" per i listini prezzi

Per modificare le voci dei listini prezzi:

- "Modifica" per i listini prezzi

# Condivisione di listini prezzi

L'amministratore definisce l'accesso predefinito ai listini prezzi per l'intera organizzazione. Gli amministratori e gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Modifica" per i listini prezzi possono estendere manualmente la condivisione di un listino prezzi a più utenti. Tuttavia, non è possibile modificare il modello di condivisione per renderlo più restrittivo rispetto a quello predefinito.

Per visualizzare e gestire i dettagli della condivisione, fare clic su **Condivisione** nella pagina dei dettagli del listino prezzi. La pagina Dettagli condivisione elenca gli utenti, i gruppi, i ruoli e i territori che hanno accesso in condivisione al listino prezzi. Da questa pagina è possibile effettuare una delle operazioni seguenti:

- Per visualizzare un elenco filtrato di elementi, selezionare un elenco predeterminato dall'elenco a discesa `Visualizza` o fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire le proprie visualizzazioni personalizzate.Per modificare o eliminare le visualizzazioni create, selezionarle dall'elenco a discesa `Visualizza` e fare clic su **Modifica**.
- Fare clic su **Aggiungi** per concedere l'accesso al record ad altri utenti, gruppi, ruoli o territori.
- Per la condivisione manuale delle regole create, fare clic su **Modifica** o su **Canc** accanto a una voce dell'elenco per modificare o eliminare il livello di accesso.

Suggerimento: se l'impostazione predefinita per i listini prezzi a livello di organizzazione è "Nessun accesso", concedere all'intera organizzazione l'accesso "Solo visualizzazione" ai listini prezzi standard per consentire agli utenti di visualizzare i prezzi nelle pagine dei dettagli dei prodotti.

## EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per condividere i listini prezzi:

- "Modifica" per i listini prezzi

# Eliminazione di prodotti e listini prezzi

## Panoramica sull'eliminazione di prodotti e listini prezzi

L'eliminazione dei prodotti o dei listini prezzi è un'operazione unica in quanto entrambi potrebbero contenere voci di listino correlate. Quando si elimina un prodotto o un listino prezzi, vengono eliminate anche tutte le relative voci di listino.

Se invece esistono più listini prezzi che contengono lo stesso prodotto, la sua eliminazione da un listino non influisce sugli altri listini prezzi. Analogamente, se si elimina un listino prezzi i prodotti che conteneva non vengono eliminati da altri listini prezzi.

Nota:

- Non è possibile eliminare un prodotto a cui sono associate opportunità, preventivi, contratti di servizio o voci di contratto.
- Non è possibile eliminare un prodotto o un listino prezzi associato a un processo di approvazione o con un'azione di flusso di lavoro in sospeso.

Prima di iniziare, rivedere le opzioni di eliminazione dei prodotti e dei listini prezzi con i relativi record:

- **Contiene una voce del listino prezzi correlata?**

  È possibile eliminare un prodotto o un listino prezzi a cui sono associate voci di listino. Salesforce lo sposta temporaneamente nel Cestino, da cui è possibile ripristinarlo. Tutte le voci del listino prezzi vengono eliminate o ripristinate insieme al prodotto o al listino prezzi correlato.

- **È in un'opportunità o un preventivo?**

  Se il prodotto o il listino prezzi è utilizzato in un'opportunità o in un preventivo, è possibile scegliere una delle tre opzioni seguenti:

  - Disattivarlo modificandolo e deselezionando il campo `In corso`. È consigliabile disattivare un prodotto o un listino prezzi in un'opportunità o in un preventivo perché non sarà più disponibile agli utenti ma, se necessario, è possibile attivarlo di nuovo. La disattivazione non influenza la cronologia di una voce opportunità.
  - Rimuovere il prodotto o il listino prezzi correlato da tutte le opportunità e i preventivi. Quando si prova a eliminare un prodotto o un listino prezzi utilizzato in un'opportunità o in un preventivo, Salesforce visualizza un elenco delle opportunità o dei preventivi che lo utilizzano. Se si elimina un listino prezzi, tornare a ogni opportunità o preventivo elencato e rimuoverne il listino prezzi. Se si elimina un prodotto, rimuovere il prodotto da ogni opportunità e preventivo in cui è utilizzato. Quindi eliminare il listino prezzi o il prodotto che verrà spostato temporaneamente nel Cestino; fintanto che vi rimane, è possibile recuperarlo insieme a tutte le voci del listino prezzi a esso correlate.
  - Archiviare il prodotto o il listino prezzi e ogni relativa voce del listino prezzi. I prodotti e i listini prezzi archiviati non si possono recuperare, perché non vengono memorizzati nel Cestino. Questa opzione va quindi utilizzata con cautela. Inoltre, i prodotti e i listini archiviati continuano a essere riportati in tutte le opportunità o i preventivi che li contenevano prima che fossero archiviati.

  Nota: Se si decide di archiviare un listino prezzi anziché eliminare i record associati e poi eliminare il listino, questo continuerà a essere visibile nei record associati ma non sarà accessibile. I listini prezzi archiviati non si possono recuperare.

EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per eliminare i prodotti:
- "Elimina" per i prodotti

Per eliminare i listini prezzi:
- "Elimina" per i listini prezzi

Per eliminare i prodotti opportunità:
- "Modifica" per le opportunità

Per eliminare le voci preventivo:
- "Modifica" per i preventivi

## Eliminazione dei prodotti

Per eliminare un prodotto, fare clic su **Elimina** dalla pagina dei dettagli del prodotto per spostarlo nel Cestino. Quando si elimina un prodotto, vengono eliminate anche tutte le relative voci del listino prezzi. Se il prodotto viene ripristinato dal Cestino, vengono ripristinate anche tutte le relative voci del listino prezzi.

Nota:

- Non è possibile eliminare un prodotto a cui sono associate opportunità, preventivi, contratti di servizio o voci di contratto.
- Non è possibile eliminare un prodotto utilizzato in un'opportunità o in un preventivo. Se si cerca di eliminarlo, Salesforce visualizza un elenco delle opportunità e dei preventivi in modo tale che sia possibile rimuovere il prodotto e riprovare. Se non si desidera rimuovere il prodotto da tutte le opportunità e i preventivi, è possibile disattivarlo (approccio consigliato) oppure archiviarlo. Vedere Panoramica sull'eliminazione di prodotti e listini prezzi a pagina 339.

EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili in: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## Eliminazione di voci del listino prezzi

È possibile eliminare prodotti dai listini prezzi personalizzati senza influenzare l'inserimento iniziale del prodotto nei listini o le sue voci in altri listini prezzi.

Lo stesso prodotto può essere elencato in molti listini prezzi. Se si eliminano voci da un listino prezzi personalizzato, l'operazione non influenza altri listini prezzi. Quando si elimina una voce dal listino prezzi standard, il prodotto resta disponibile e attivo, ma il suo prezzo standard viene eliminato e rimosso da tutti i listini prezzi personalizzati.

1. Aprire il listino prezzi.
2. Fare clic su **Canc** accanto alla voce da eliminare dal listino prezzi.
3. Fare clic su **OK**.
4. Se si sta eliminando il prodotto dal listino prezzi standard e il prodotto è ancora associato ad altri listini prezzi personalizzati, fare clic su **OK** per rimuoverlo da tutti i listini personalizzati.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su prodotti, listini prezzi e pianificazioni

Aggiunta di prodotti ai listini prezzi

Modifica dei prodotti di un listino prezzi

Linee guida per la rimozione dei listini prezzi

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i listini prezzi:

- "Lettura" per i prodotti

  E

  "Lettura" per i listini prezzi

Per modificare le voci dei listini prezzi:

- "Modifica" per i listini prezzi

## Linee guida per la rimozione dei listini prezzi

Quando si desidera rimuovere i listini prezzi dagli elenchi correlati, i listini prezzi possono esser archiviati, disattivati o eliminati.

Ogni opzione di rimozione genera un risultato diverso. Prima di rimuovere un listino prezzi dai propri elenchi correlati, stabilire quale delle opzioni meglio risponde alle proprie esigenze aziendali.

Nota:

- L'eliminazione, la disattivazione e l'archiviazione di un listino prezzi personalizzato non hanno alcun effetto sugli altri listini prezzi dei propri elenchi prodotti. Tuttavia, queste operazioni possono influenzare opportunità e preventivi, oppure potrebbe essere necessario modificare le associazioni con opportunità o preventivi prima di poter rimuovere un listino prezzi associato.
- Il listino prezzi standard può essere disattivato, ma non eliminato o archiviato. Se si desidera rimuovere il listino prezzi standard eliminandolo o archiviandolo, è necessario prima designare un nuovo listino prezzi standard.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

### Suggerimenti per l'eliminazione dei listini prezzi

- Non è possibile eliminare un listino prezzi che è utilizzato nelle opportunità o nei preventivi. Se si cerca di eliminare un listino prezzi in uso, il sistema crea un elenco delle opportunità o dei preventivi in cui il listino è utilizzato.

- Quando si elimina un listino prezzi, vengono eliminate automaticamente anche tutte le relative voci. Il listino prezzi eliminato e le relative voci vengono spostati nel cestino.
- È possibile ripristinare i listini prezzi eliminati, e tutte le voci, dal Cestino per 15 giorni.
- Trascorsi i 15 giorni, i listini prezzi eliminati non sono più recuperabili.

### Suggerimenti per la disattivazione dei listini prezzi

- È possibile attivare, disattivare o riattivare i listini prezzi in qualsiasi momento modificandone le proprietà.
- Un listino prezzi può essere disattivato anche se è utilizzato in un'opportunità o in un preventivo.
- I listini prezzi disattivati non sono più disponibili agli utenti.
- È possibile continuare a gestire le voci del listino prezzi mentre è disattivato.

### Suggerimenti per l'archiviazione dei listini prezzi

- Un listino prezzi può essere archiviato anche se è utilizzato in un'opportunità o in un preventivo.
- Un listino prezzi archiviato è visibile in tutti i record associati, ma non è accessibile.
- Le voci dei listini prezzi archiviati non sono visualizzate nei risultati delle ricerche.
- I listini prezzi archiviati non possono essere ripristinati o eliminati.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su prodotti, listini prezzi e pianificazioni
Eliminazione dei listini prezzi
Ripristino dei listini prezzi
Eliminazione di voci del listino prezzi

## Eliminazione dei listini prezzi

I listini prezzi eliminati vengono rimossi in modo permanente dopo un breve periodo di tempo.

Se l'organizzazione smette di utilizzare un listino prezzi, l'utente lo può eliminare. I listini prezzi eliminati vengono spostati nel Cestino e possono essere ripristinati per 15 giorni a partire dall'eliminazione.

1. Nella scheda Listini prezzi, aprire il listino prezzi.
2. Fare clic su **Elimina**.
3. Fare clic su **OK**.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su prodotti, listini prezzi e pianificazioni
Linee guida per la rimozione dei listini prezzi
Ripristino dei listini prezzi

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per eliminare i listini prezzi:
- "Elimina" per i listini prezzi

## Ripristino dei listini prezzi

I listini prezzi eliminati possono essere ripristinati per un breve periodo di tempo.

Se è stato eliminato un listino prezzi e si desidera recuperarlo, è possibile ripristinarlo dal cestino entro 15 giorni. Dopo questo periodo, i listini prezzi eliminati vengono rimossi in via definitiva e non possono essere ripristinati.

1. Dall'intestazione laterale, fare clic su **Cestino**.
2. Selezionare il listino prezzi da ripristinare.
3. Fare clic su **Annulla Elimina**.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su prodotti, listini prezzi e pianificazioni
Linee guida per la rimozione dei listini prezzi

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per ripristinare un listino prezzi:

- "Elimina" per i listini prezzi

# Creazione e modifica delle pianificazioni predefinite

Prima di creare le pianificazioni predefinite, assicurarsi che siano abilitati i tipi di pianificazione appropriati.

Per creare e modificare delle pianificazioni predefinite:

1. Selezionare il prodotto dalla pagina iniziale Prodotti.
2. Fare clic su **Modifica** sopra ai dettagli del prodotto.
3. Impostare i dettagli della pianificazione.

| Campo | Descrizione |
|---|---|
| `Tipo di pianificazione` | Consente di definire se il reddito o la quantità del prodotto saranno divisi in rate multiple o ripetuti in rate multiple. |
| `Periodo rate` | Consente di impostare l'intervallo tra le rate, ad esempio settimanale, mensile. |
| `Numero di rate` | Numero di rate nella pianificazione. |

Nota: ad esempio, se il prezzo unitario del prodotto è 100 € e si specifica una pianificazione del reddito con 10 rate mensili, un `Tipo di pianificazione` "Dividi" crea dieci rate da 10 € ciascuna e il `Tipo di pianificazione` "Ripeti" crea dieci rate da 100 € ciascuna, per un totale di 1000 €.

4. Fare clic su **Salva**.

se si aggiunge o si cambia una pianificazione predefinita per un prodotto, le opportunità con tale prodotto non vengono aggiornate. Se un prodotto presenta sia la pianificazione predefinita della quantità sia la pianificazione predefinita del bilancio, la pianificazione della quantità sarà calcolata per prima per determinare il reddito totale del prodotto, e successivamente a questo totale sarà applicata la pianificazione del reddito.

Se si dispone di una voce preventivo con uno sconto, non è possibile modificare il campo `Sconto` se il record del prodotto corrispondente ha una pianificazione predefinita.

EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare pianificazioni:
- "Modifica" per i prodotti

Per modificare le pianificazioni:
- "Modifica" per i prodotti

## Esempi

Gli esempi riportati di seguito illustrano alcuni utilizzi comuni delle pianificazioni predefinite.

**Pianificazione reddito predefinita** -- L'azienda ASP vende contratti annuali di licenze prodotto a 1.200 € a licenza per anno. Quando un cliente acquista le licenze, le licenze vengono "consegnate" tutte allo stesso momento, ma si calcola il reddito su base mensile. In questo caso, si imposterà una pianificazione del reddito con Tipo di pianificazione=Dividi, Periodo rate=Mensile e Numero di rate=12.

Con questa pianificazione predefinita del reddito, un venditore vende 200 licenze a un prezzo unitario di 1.200 € per licenza in un'opportunità il 15 marzo. Le 200 licenze sono "consegnate" tutte il 15 marzo. Il reddito totale per questo prodotto è la quantità moltiplicata per il prezzo unitario di 1.200 €, per un reddito totale annuale di 240.000 €. La pianificazione del reddito divide automaticamente il reddito totale in rate mensili di 20.000 € il 15 di ogni mese per l'anno successivo.

**Solo pianificazione predefinita della quantità** -- La propria società di prodotti medici vende una scatola di abbassalingua a 10 € a confezione. Solitamente si stipulano contratti annuali con gli ospedali per consegnare le scatole ogni mese. In questo caso, si imposterà una pianificazione della quantità con Tipo di pianificazione=Ripeti, Periodo rate=Mensile e Numero di rate=12.

Con questa pianificazione predefinita della quantità, un venditore vende 1000 confezioni in un'opportunità il 1° gennaio. La pianificazione della quantità crea automaticamente 12 rate mensili di 1000 confezioni ciascuna, per una quantità totale di 12000 confezioni. Il reddito totale da questa opportunità viene calcolato utilizzando il prezzo unitario e la quantità totale, quindi il 1° gennaio sono registrati 120.000 €.

**Pianificazioni predefinite della quantità e del reddito** -- La propria società vende utensili per 10 € l'uno. Solitamente si stipulano contratti annuali per consegnare gli utensili settimanalmente, ma i clienti pagano trimestralmente. In questo caso, si imposterà una pianificazione della quantità con Tipo di pianificazione=Ripeti, Periodo rate=Settimanale e Numero di rate=52. Sarà anche possibile impostare una pianificazione del reddito con Tipo di pianificazione=Dividi, Periodo rate=Trimestrale e Numero di rate=4.

Con queste pianificazioni predefinite, un venditore vende 2000 utensili in un'opportunità il 1° gennaio. La pianificazione della quantità viene applicata per prima e pianifica la consegna di 2000 utensili ogni settimana per un anno, per una quantità totale di 104000. Il reddito totale viene calcolato utilizzando il prezzo unitario e la quantità totale. Il reddito totale pari a 1.040.000 € viene diviso in rate trimestrali da 260.000 € ciascuna.

VEDERE ANCHE:

Impostazione dei prezzi dei prodotti

# Modifica di pianificazioni

Per modificare una pianificazione esistente per un prodotto in un'opportunità:

1. Fare clic sul nome del prodotto nell'elenco correlato Prodotti.
2. Fare clic su **Modifica** nell'elenco correlato Pianificazione dei dettagli del prodotto.
3. Nell'elenco di rate, aggiungere i commenti o modificare le date, le quantità e gli ammontare di reddito.
4. Fare clic su **Ricalcola** per ottenere un'anteprima del nuovo valore totale di reddito e/o della quantità del prodotto.

   I totali del prodotto sono dati dalla somma delle rate. Tutte le modifiche apportate sovrascrivono i totali del prodotto attualmente memorizzati per il prodotto.
5. Fare clic su **Salva** per terminare l'operazione.

Nota: se non si ottengono facilmente i risultati desiderati modificando manualmente le rate della pianificazione, è possibile ritornare ai dettagli del prodotto e fare clic su **Ristabilisci** per eliminare la pianificazione precedente e crearne una nuova.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su prodotti, listini prezzi e pianificazioni
Definizione di pianificazioni sui prodotti opportunità

## EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare pianificazioni:
- "Modifica" per le opportunità

Per modificare le pianificazioni:
- "Modifica" per le opportunità

## Uso dei prodotti e delle opportunità

### Scelta di un listino prezzi per un'opportunità, un preventivo o un ordine

EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Per includere i prodotti in un'opportunità, un preventivo o un ordine, è necessario innanzitutto scegliere un listino prezzi che contenga i prodotti da aggiungere.

È possibile aggiungere prodotti, voci preventivo o prodotti ordinati da un unico listino prezzi.

1. Fare clic su **Scegli listino prezzi** nell'elenco correlato Prodotti di un'opportunità o nell'elenco correlato Voci preventivo di un preventivo per selezionare un listino prezzi.

   **Scegli listino prezzi** è visualizzato quando si è autorizzati ad accedere a più di un listino. Se si ha accesso a più di un listino prezzi e l'opzione non è visibile, chiedere all'amministratore di aggiungerla al layout di pagina.

2. Selezionare il listino prezzi da utilizzare per l'opportunità.
3. Salvare le modifiche.

Nota: l'ultimo listino prezzi utilizzato in un'opportunità o in un preventivo è selezionato per impostazione predefinita.

Se si modifica il listino prezzi di un'opportunità con prodotti, tutti i prodotti vengono eliminati dall'elenco correlato Prodotti, ma il valore nel campo `Ammontare` dell'opportunità viene mantenuto.

VEDERE ANCHE:

Creazione di listini prezzi

Aggiunta di prodotti alle opportunità

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per selezionare i listini prezzi:

- "Modifica" per le opportunità

  E

  "Lettura" per i listini prezzi

Per selezionare i listini prezzi nei preventivi:

- "Modifica" per i preventivi

  E

  "Lettura" per i listini prezzi

Per selezionare i listini prezzi negli ordini:

- "Modifica" per gli ordini

  E

  "Lettura" per i listini prezzi

# Aggiunta di prodotti alle opportunità

È possibile aggiungere prodotti specifici alle opportunità per tenere traccia degli articoli venduti e delle relative quantità.

Per aggiungere prodotti a un'opportunità:

1. Accedere all'opportunità che si desidera modificare.
2. Dall'elenco correlato Prodotti, scegliere **Aggiungi prodotto**. Se è il primo prodotto che si aggiunge, il sistema chiede di scegliere un listino prezzi per l'opportunità.
3. Selezionare uno o più prodotti dall'elenco o cercare un prodotto e fare clic sul nome corrispondente.
4. Inserire gli attributi per ogni prodotto. L'amministratore potrebbe aver personalizzato questa pagina per includere campi specifici per la società.
5. Inserire il `Prezzo di vendita` per il prodotto. Per impostazione predefinita, il prezzo di vendita fa riferimento al prezzo indicato nel listino assegnato all'opportunità. A seconda delle autorizzazioni utente di cui si dispone, è possibile che questo valore venga ignorato. Ad esempio nel caso in cui si desideri concedere uno sconto.
6. Inserire il numero di prodotti a questo prezzo nella casella `Quantità`.
7. Fare clic su **Salva**.

Nota: Se il prodotto dispone di pianificazioni predefinite, Salesforce crea le pianificazioni automaticamente quando si aggiunge il prodotto all'opportunità. L'`Ammontare` dell'opportunità è la somma dei prodotti aggiunti all'opportunità. Non è possibile modificare direttamente l'`Ammontare` se prima non si eliminano tutti i prodotti dall'opportunità. Per le organizzazioni che utilizzano più valute, la `Valuta` dell'opportunità è legata alla valuta della voce di listino prezzi associata. Non è possibile modificare direttamente la `Valuta` se prima non si eliminano tutti i prodotti dall'opportunità.

VEDERE ANCHE:

Ordinamento dei prodotti nelle opportunità e nei preventivi

Definizione di pianificazioni sui prodotti opportunità

## EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per selezionare i prodotti opportunità:

- "Modifica" per le opportunità

  E

  "Lettura" per prodotti e listini

# Modifica dei prodotti nelle opportunità

È possibile mantenere un record accurato dei prodotti venduti e del reddito aggiornando la quantità e il prezzo dei prodotti nelle opportunità.

1. Fare clic su **Modifica** accanto al nome del prodotto nell'elenco correlato Prodotti dell'opportunità.
2. Immettere i valori per ciascun prodotto, inclusi `Prezzo di vendita` e `Quantità`. L'amministratore potrebbe aver personalizzato questa pagina per includere ulteriori campi specifici per la società.
3. Se il prodotto è soggetto a uno sconto, immetterlo in forma numerica con o senza il segno percentuale (%) nel campo `Sconto`. È possibile utilizzare fino a due punti decimali.
4. Salvare le modifiche.

**Nota:**

- Se il prodotto opportunità ha una pianificazione del reddito o della quantità, non è possibile modificare il campo `Sconto`.
- Inoltre, per il campo `Sconto` la protezione a livello di campo è disabilitata per impostazione predefinita. Se si desidera aggiungere il campo al layout di pagina è possibile abilitare la protezione a livello di campo.
- Se si sincronizza un'opportunità con un preventivo e il record del preventivo è bloccato da un processo di approvazione, non è possibile modificare i prodotti opportunità.

VEDERE ANCHE:

Definizione di pianificazioni sui prodotti opportunità

## EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili in: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare i prodotti opportunità:

- "Modifica" per le opportunità

  E

  "Lettura" per prodotti e listini

## Ordinamento dei prodotti nelle opportunità e nei preventivi

Per impostazione predefinita i prodotti vengono visualizzati in ordine alfanumerico negli elenchi correlati Prodotti e Voci preventivo, ma è possibile ordinarli in modo diverso in base alle proprie preferenze. Ad esempio, si potrebbero raggruppare le voci correlate in un preventivo che si sta inviando a un cliente. La sincronizzazione di un preventivo con un'opportunità sincronizza anche l'ordine dei prodotti.

1. Fare clic su **Ordina** nell'elenco correlato Prodotti in un'opportunità o nell'elenco correlato Voci preventivo in un preventivo.
2. Selezionare un prodotto e utilizzare le frecce per spostarlo verso l'alto o verso il basso all'interno dell'elenco.
3. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Modifica dei prodotti nelle opportunità

EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per ordinare i prodotti opportunità:

- "Modifica" per le opportunità

  E

  "Lettura" per prodotti e listini

Per ordinare le voci preventivo:

- "Modifica" per i preventivi

  E

  "Lettura" per prodotti e listini

## Definizione di pianificazioni sui prodotti opportunità

È possibile utilizzare le pianificazioni per impostare rate per la quantità di vendite di prodotti e reddito realizzato.

Per creare una nuova pianificazione per un prodotto in un'opportunità:

1. Fare clic sul nome del prodotto nell'elenco correlato Prodotti.
2. Fare clic su **Stabilisci** per creare una nuova pianificazione o su **Ristabilisci** per eliminare la vecchia pianificazione e crearne una nuova. Per modificare una pianificazione esistente, vedere Modifica di pianificazioni.
3. Selezionare il tipo di pianificazione da creare: quantità, reddito o entrambe. Le scelte possibili sono limitate dalle impostazioni della pianificazione dell'organizzazione e dai tipi di pianificazione che l'amministratore ha abilitato per il prodotto.
4. Impostare i dettagli della pianificazione.

   Ad esempio, se il prezzo unitario del prodotto è 100 € e si specifica una pianificazione del reddito con dieci rate mensili, un tipo di pianificazione "Divisione" creerà dieci rate da 10 € ciascuna, mentre un tipo di pianificazione "Ripeti" creerà dieci rate da 100 € ciascuna per un totale di 1000 €.
5. Fare clic su **Salva** per visualizzare le rate della pianificazione.
6. Se necessario, modificare le rate come descritto in Modifica di pianificazioni a pagina 346.

Se si dispone di una voce preventivo con uno sconto, non è possibile modificare il campo `Sconto` se il prodotto opportunità corrispondente ha una pianificazione singola.

### Prodotti con pianificazioni predefinite

Se un prodotto dispone di pianificazioni predefinite definite sul record del prodotto, le pianificazioni vengono create automaticamente quando si aggiunge il prodotto all'opportunità. Le date delle rate iniziano con la data specificata al momento dell'aggiunta del prodotto. Se non si immette alcun valore per la data del prodotto, le date delle rate iniziano con la `Scadenza` dell'opportunità.

se si aggiunge o si cambia una pianificazione predefinita per un prodotto, le opportunità con tale prodotto non vengono aggiornate. Se un prodotto presenta sia la pianificazione predefinita della quantità sia la pianificazione predefinita del bilancio, la pianificazione della quantità sarà calcolata per prima per determinare il reddito totale del prodotto, e successivamente a questo totale sarà applicata la pianificazione del reddito.

Se si dispone di una voce preventivo con uno sconto, non è possibile modificare il campo `Sconto` se il record del prodotto corrispondente ha una pianificazione predefinita.

EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare pianificazioni:
- "Modifica" per le opportunità

Per modificare le pianificazioni:
- "Modifica" per le opportunità

VEDERE ANCHE:

Panoramica su prodotti, listini prezzi e pianificazioni

# Ricerca di prodotti

È possibile aggiungere i prodotti a listini prezzi, opportunità, preventivi e contratti di servizio.

1. Immettere le parole chiave per la ricerca, per restituire corrispondenze in campi di testo standard o personalizzati.
2. Per ridurre i risultati della ricerca, fare clic su **Altri filtri** e selezionare i filtri desiderati.

   Suggerimento: effettuare la ricerca utilizzando sia parole chiave che criteri di filtro contemporaneamente o una delle due opzioni. Se si utilizzano insieme, Salesforce eseguirà la ricerca dei record in base sia alla parola chiave che ai criteri di filtro.
3. Fare clic su **Cerca**.
4. Fare clic sui link dell'indice alfabetico per filtrare i risultati della ricerca in base alla lettera iniziale.
5. Selezionare le caselle di controllo accanto ai record desiderati. Se lo si desidera, selezionare la casella di controllo nell'intestazione di colonna per selezionare tutti i record correntemente visualizzati. Inoltre, è possibile utilizzare l'elenco a discesa **Selezionati** per selezionare o cancellare tutti i record presenti nella pagina. È possibile selezionare un massimo di 50 record. Se nella pagina sono visualizzati più di 50 record, non sarà possibile selezionarli tutti utilizzando l'intestazione di colonna o l'elenco a discesa **Selezionati**.
6. Se la ricerca trova molti record, utilizzare l'elenco a discesa Numero di record per specificare il numero massimo di record da visualizzare in ogni pagina.
7. Fare clic sui link **Precedente** e **Successiva** oppure immettere un numero di pagina nel riquadro `Pagina` per visualizzare un'altra pagina di prodotti. Le selezioni vengono conservate quando ci si sposta in una pagina diversa. Questi strumenti di navigazione funzionano solo se i risultati della ricerca contengono meno di 2000 record.
8. Fare clic su **Seleziona**.

Nota: Per visualizzare i nuovi prodotti aggiunti, fare clic su **Aggiorna** ( ). Questo garantisce che i risultati della ricerca siano aggiornati.

VEDERE ANCHE:

Ottimizzazione dei risultati della ricerca di prodotti

Campi di ricerca dei prodotti

EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i prodotti:
- "Lettura" per i prodotti

# Ottimizzazione dei risultati della ricerca di prodotti

Quando si esegue la ricerca di prodotti, attenersi a queste indicazioni per ottimizzare i risultati.

- Trovare facilmente i prodotti. È possibile utilizzare la ricerca globale ma non la ricerca dall'intestazione laterale o la ricerca avanzata.
- Digitare le parole chiave nello stesso formato utilizzato per eseguire una ricerca avanzata o una ricerca globale. Ad esempio, digitare una parola chiave per trovare i record che contengono tale parola chiave nei campi di testo standard o personalizzati. Digitare più parole chiave per trovare i record che contengono una o tutte le parole chiave. Per trovare frasi esatte, racchiudere le parole chiave tra virgolette.
- Utilizzare un carattere jolly asterisco (*) come si farebbe per una ricerca avanzata o una ricerca globale.
- Utilizzare i filtri di campo, gli operatori e i valori per migliorare i risultati. Ad esempio, *Prezzo di listino superiore a 1000*.
- Quando si filtrano i risultati della ricerca, limitare la ricerca ai record che non contengono alcun valore vuoto o `nullo` per un campo specifico, selezionando il campo e l'operatore *non uguale a* e lasciando il terzo campo vuoto.
- Fare clic sulle intestazioni delle colonne per ordinare i risultati in ordine crescente o decrescente. l'ordinamento si applica a tutti i risultati della ricerca di un oggetto particolare, compresi quelli su pagine successive. Non è possibile fare clic sulle intestazioni delle colonne per i campi elenco di selezione a selezione multipla perché non è possibile ordinare questo tipo di campo.
- Per selezionare le colonne che si desidera appaiano nei risultati della ricerca, collaborare con l'amministratore.
- Per modificare l'ordine delle colonne visualizzate, trascinarle in una nuova posizione nella tabella. Salesforce non salva queste modifiche.
- Se si cercano prodotti da aggiungere a un listino prezzi e il listino prezzi standard non è attivato, verificare che le colonne Nome listino prezzi e Attivo (Listino prezzi) non siano visualizzate. Questo colonne cercano i prodotti compresi nel listino prezzi standard quando questo è attivato. Quindi, se il listino prezzi standard è disattivato, la ricerca non restituirà alcun risultato. In alternativa è possibile visualizzare queste colonne e attivare il listino prezzi standard per restituire un elenco di tutti i prodotti che soddisfano i criteri di ricerca immessi.

VEDERE ANCHE:

Ricerca di prodotti

Campi di ricerca dei prodotti

## EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i prodotti:

- "Lettura" per i prodotti

## Campi di ricerca dei prodotti

Quando si cercano i prodotti, Salesforce cerca le corrispondenze nei seguenti campi.

- `Nome prodotto`
- `Codice prodotto`
- `Descrizione prodotto`
- Tutti i campi personalizzati di tipo numerazione automatica, testo, area di testo, area di testo lungo, email e numero di telefono
- Tutti i campi personalizzati impostati come ID esterno

VEDERE ANCHE:

Ricerca di prodotti

EDIZIONI

Prodotti e listini prezzi disponibili nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Preventivi, ordini e pianificazioni disponibili in Salesforce Classic.

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i prodotti:
- "Lettura" per i prodotti

# Utilizzo dell'elenco correlato Modelli di diritti

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

L'elenco correlato Modelli di diritti visualizza un modello di diritto applicabile al prodotto. I modelli di diritti sono termini predefiniti dell'assistenza clienti che è possibile aggiungere rapidamente ai prodotti. Ad esempio, è possibile creare i modelli di diritti per l'assistenza telefonica o via Web, in modo che gli utenti possano aggiungere facilmente dei diritti ai prodotti offerti ai clienti.

Gli amministratori definiscono la disponibilità e il contenuto di un elenco correlato Modello di diritti. Per impostazione predefinita vengono visualizzate le seguenti opzioni e informazioni:

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i modelli di diritti sui prodotti:
- "Lettura" per i prodotti

Per aggiungere o eliminare i modelli di diritti dai prodotti:
- "Modifica" per i prodotti

**Aggiungi modello di diritto**

Fare clic su questo pulsante per aggiungere uno o più modelli di diritto al prodotto.

Per cercare i modelli di diritti, immettere un nome o una parte del nome nel campo di immissione testo e fare clic su **Vai**. Selezionare le caselle di controllo accanto ai modelli che si desidera aggiungere al prodotto e fare clic su **Inserisci selezionati**. Fare clic su **Chiudi** per aggiungere i modelli selezionati.

**Azione**
Le azioni che è possibile eseguire sul modello di diritto. Ad esempio, fare clic su **Rimuovi** per rimuovere un modello di diritto dal prodotto.

**Modello di diritto**
Il nome del modello. Fare clic per visualizzare i dettagli del modello.

**Creato da**
L'utente che ha creato il modello di diritto.

# Creazione di opportunità in corso di realizzazione

## Opportunità

Tenere traccia e gestire le potenziali trattative utilizzando le opportunità di Salesforce.

Visualizzare i dettagli principali sulle trattative, inclusi gli account con cui si collabora, i soggetti interessati e le quantità di vendite potenziali. Man mano che le trattative progrediscono verso la fase Proposta:

- Aggiungere i prodotti e allegare i file, ad esempio contratti o fogli dati.
- Registrare le chiamate effettuate.
- Utilizzare Note per prendere appunti durante gli incontri con il cliente.
- Creare operazioni per le attività principali ed eventi calendario per gli incontri con il cliente.
- Inviare un'email al referente dell'opportunità o ad altri responsabili delle decisioni.

Durante la negoziazione, condividere le strategie di vendita con i colleghi e richiedere al proprio responsabile istruzioni specifiche utilizzando Chatter. Durante il passaggio della trattativa da una fase a quella successiva, aggiornare il record dell'opportunità con la fase corrente. Sarà possibile chiudere le trattative in modo rapido.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Tutte** le versioni per le organizzazioni attivate prima di Summer '09

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** per le organizzazioni attivate dopo Summer '09

VEDERE ANCHE:

Aggiunta di prodotti alle opportunità

Passaggio di un'opportunità alla fase successiva

# Opportunità

Le opportunità sono vendite e trattative in sospeso specifiche di cui si desidera tenere traccia. Aggiungendo opportunità, si definiscono le opportunità in corso di realizzazione, che contribuiscono alla previsione di vendita.

Per maggiori informazioni su operazioni specifiche, vedere i seguenti argomenti.

VEDERE ANCHE:

- Considerazioni sull'eliminazione delle opportunità
- Pianificazione dei promemoria per l'aggiornamento delle opportunità
- Creazione di preventivi

EDIZIONI

Disponibile in: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Tutte** le versioni per le organizzazioni attivate prima di Summer '09

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** per le organizzazioni attivate dopo Summer '09

# Pagina iniziale delle opportunità

Fare clic sulla scheda Opportunità per visualizzare la pagina iniziale delle opportunità. Da questa pagina è possibile:

- Visualizzare un elenco filtrato di opportunità utilizzando un elenco predefinito in Visualizza o creando una visualizzazione personalizzata.
- Visualizzare un elenco delle opportunità visualizzate, create o modificate di recente in Opportunità recenti. In base al numero di opportunità, attivare o disattivare **Mostra 25 elementi** e **Mostra 10 elementi** per modificare il numero di elementi visualizzati. I campi visualizzati dipendono dal layout di ricerca Opportunità definito dall'amministratore e dalle impostazioni di protezione a livello di campo (disponibili solo nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition).

| Selezione per Opportunità recenti | Descrizione |
|---|---|
| *Visualizzati recentemente* | Le ultime 10 o 25 opportunità visualizzate, con l'opportunità visualizzata più di recente indicata per prima. Questo elenco deriva dagli elementi recenti dell'utente e include record di cui è titolare l'utente e altri utenti. |
| *Creati recentemente* | Le ultime 10 o 25 opportunità create, con l'opportunità creata più di recente indicata per prima. Questo elenco include esclusivamente i record di cui è titolare l'utente. |
| *Modificati recentemente* | Le ultime 10 o 25 opportunità aggiornate, con l'opportunità aggiornata più di recente indicata per prima. Questo elenco include esclusivamente i record di cui è titolare l'utente. |

- Fare clic sul nome di un'opportunità in Opportunità recenti per aprire la relativa pagina dei dettagli.
- Creare una nuova opportunità. Fare clic su **Nuovo** in Opportunità recenti o inserire le informazioni in Creazione rapida nella barra laterale.
- Fare clic sul nome di un rapporto in Rapporti per passare direttamente al rapporto o fare clic su **Vai a Rapporti** per accedere alla scheda Rapporti. Nei rapporti opportunità è possibile filtrare le opportunità in base ai team opportunità di cui si è membri.
- Fare clic su **Esegui rapporto** in Riepilogo trimestrale per visualizzare un riepilogo trimestrale delle opportunità.
- Se le opportunità vengono condivise con referenti esterni tramite Salesforce a Salesforce, scegliere una delle visualizzazioni elenco da Opportunità da connessioni per visualizzare le opportunità che sono state condivise dai partner commerciali.
- Utilizzare gli strumenti relativi alle opportunità.
  - Scegliere di aggiungere, rimuovere o riassegnare un membro del team.

## EDIZIONI

Disponibile in: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Tutte** le versioni per le organizzazioni attivate prima di Summer '09

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** per le organizzazioni attivate dopo Summer '09

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la scheda Opportunità:
- "Lettura" per le opportunità

Per visualizzare le opportunità:
- "Lettura" per le opportunità

Per creare opportunità
- "Crea" per le opportunità

- Sfruttare le informazioni sulle metodologie di vendita fornite dai partner Salesforce AppExchange per utilizzare le stesse metodologie, i processi di vendita e le procedure di vendita dei partner con i dati Salesforce.

VEDERE ANCHE:

Opportunità

## Passaggio di un'opportunità alla fase successiva

Aggiornare la trattativa man mano che si avvicina la chiusura. Informazioni precise sullo stato di avanzamento sono importanti ai fini delle previsioni, della creazione dei rapporti e del raggiungimento delle quote.

EDIZIONI

Tutte le versioni

IN QUESTA SEZIONE:

Passaggio di un'opportunità alla fase successiva in Salesforce Lightning Experience

Aggiornare la fase dell'opportunità direttamente dal record o dalla scheda.

Passaggio di un'opportunità alla fase successiva in Salesforce Salesforce Classic

Tenere traccia dell'avanzamento di un'opportunità man mano che si avvicina la chiusura della trattativa.

### Passaggio di un'opportunità alla fase successiva in Salesforce Lightning Experience

Aggiornare la fase dell'opportunità direttamente dal record o dalla scheda.

Nota: queste operazioni funzionano in Lightning Experience. Se a sinistra della schermata è presente una barra di navigazione, ci si trova in Lightning Experience. Se nella parte alta della schermata compare una fila di schede, ci si trova in Salesforce Classic.

- In un'opportunità aperta, selezionare la nuova fase nel percorso di vendita e fare clic su **Contrassegna come Fase corrente**.
- In un'opportunità aperta, fare clic su **Contrassegna fase come completa**.
- Nella scheda, individuare l'opportunità della quale si desidera aggiornare la fase e trascinare la scheda nella colonna della fase successiva.

EDIZIONI

Tutte le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare opportunità:
- "Crea" per le opportunità

Per visualizzare le opportunità:
- "Visualizza" per le opportunità

VEDERE ANCHE:

Scheda Opportunità

## Passaggio di un'opportunità alla fase successiva in Salesforce Salesforce Classic

Tenere traccia dell'avanzamento di un'opportunità man mano che si avvicina la chiusura della trattativa.

Nota: queste operazioni funzionano in Salesforce Classic. Se nella parte alta della schermata compare una fila di schede, ci si trova in Salesforce Classic. Se a sinistra è presente una barra di navigazione, ci si trova in Lightning Experience.

1. Modificare il record dell'opportunità che si desidera aggiornare.
2. Selezionare la nuova fase.
3. Salvare il record.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Tutte le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare opportunità:
- "Crea" per le opportunità

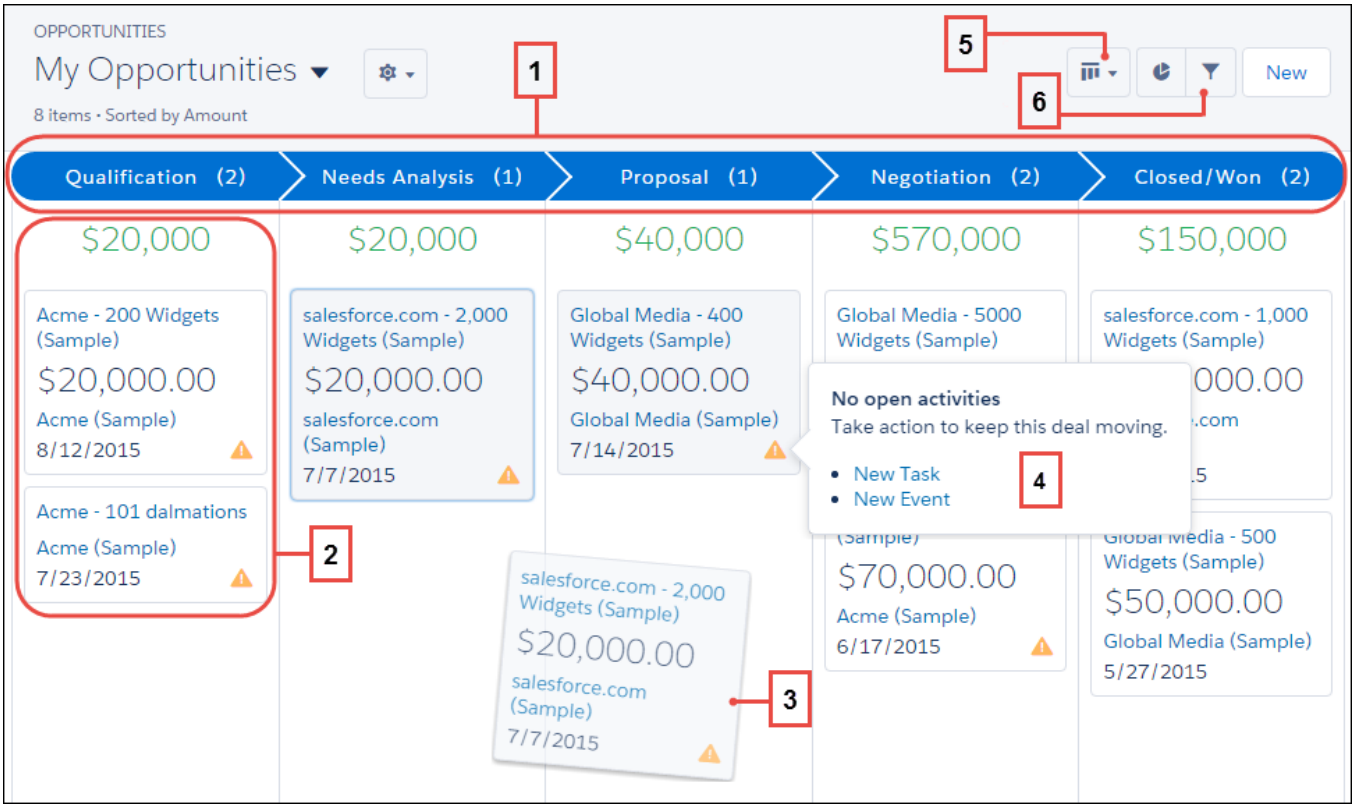
Per visualizzare le opportunità:
- "Visualizza" per le opportunità

## Scheda Opportunità

La scheda è un riepilogo di tutte le opportunità di uno specifico percorso di vendita. Visualizzando tutte le opportunità insieme, i responsabili delle vendite possono monitorare efficacemente l'avanzamento, mentre gli agenti di vendita possono far procedere le trattative.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**




La scheda visualizza le opportunità di uno specifico percorso di vendita (1). Le opportunità sono ordinate per fase e includono la somma di tutte le opportunità della fase (2). È possibile spostare un'opportunità trascinando la scheda sulla fase successiva (3). Gli avvisi indicano le operazioni necessarie per mantenere aggiornata la trattativa. È possibile ad esempio creare una nuova operazione o un nuovo evento in un'opportunità che non include alcuna attività aperta (4). Sarà quindi possibile creare una nuova attività senza uscire dalla visualizzazione. Passare dalla visualizzazione a scheda a quella a griglia (5) e applicare un filtro alla visualizzazione (6) per visualizzare un insieme specifico di opportunità.

Quando si utilizza la scheda è necessario tenere presente alcune considerazioni. Per ulteriori informazioni, vedere la Guida di Lightning Experience.

# Visualizzazione degli elenchi opportunità

Filtrare, creare, modificare o eliminare una visualizzazione elenco delle opportunità oppure modificare un'opportunità direttamente dall'elenco.

Per visualizzare un elenco di elementi filtrati, selezionare un elenco predeterminato dall'elenco a discesa `Visualizza` o fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire le proprie visualizzazioni personalizzate. Per modificare o eliminare le visualizzazioni create, selezionarle dall'elenco a discesa `Visualizza` e fare clic su **Modifica**.

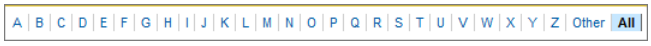
- Fare clic sul nome di un'opportunità per visualizzarne i dettagli.
- Fare clic su **Modifica** o **Canc** per modificare o eliminare un'opportunità.
- Se Chatter è abilitato, fare clic su o  per seguire o smettere di seguire un'opportunità nel proprio feed di Chatter.
- Per creare un'opportunità, fare clic su **Nuova opportunità** in cima all'elenco o selezionare **Opportunità** dall'elenco a discesa Crea nuovo nell'intestazione laterale.
- In una visualizzazione elenco personalizzata è possibile filtrare gli elenchi opportunità in base ai team opportunità di cui si fa parte. Durante la creazione o la modifica di una visualizzazione elenco opportunità personalizzata, selezionare il filtro `Team opportunità personali`.

## Ordinamento delle visualizzazioni elenco

Fare clic sull'intestazione di una colonna per disporre gli elementi in ordine crescente o decrescente in base alle informazioni della colonna.

All'inizio dell'elenco, fare clic su una lettera per visualizzare il contenuto della colonna ordinata che inizia con quel carattere.

La navigazione alfabetica non compare se la visualizzazione elenco non supporta l'ordinamento delle colonne. Se la lingua utilizzata o la colonna ordinata non supporta l'ordinamento alfabetico, questo tipo di navigazione è disattivato. Ad esempio, non è possibile fare clic sulle lettere per ordinare in base ai campi data.




**Nota:** nelle organizzazioni che utilizzano le versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition, è possibile assegnare accesso aggiuntivo alle opportunità personali oltre a quello permesso dal modello di condivisione. Nelle organizzazioni che utilizzano la versione Professional Edition, per consentire l'accesso aggiuntivo alle opportunità personali, è possibile condividere l'account associato con l'opportunità. Vedere Condivisione di account.

EDIZIONI

Disponibile in: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Tutte** le versioni per le organizzazioni attivate prima di Summer '09

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** per le organizzazioni attivate dopo Summer '09

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare gli elenchi delle opportunità:
- "Lettura" per le opportunità

Per creare opportunità:
- "Crea" per le opportunità

# Cronologia campi opportunità

L'elenco correlato Cronologia campi opportunità consente di tenere traccia delle modifiche che gli utenti apportano a un'opportunità e di sapere rapidamente chi ha apportato le modifiche e quando.

Ogni volta che un utente modifica un campo standard o personalizzato della cui cronologia viene tenuta traccia nell'opportunità, viene aggiunta una nuova voce all'elenco correlato Cronologia campi opportunità. Tutte le voci includono data, ora, tipo e autore della modifica. Le modifiche apportate agli elenchi correlati dell'opportunità non vengono registrate nella cronologia campi opportunità. Non è possibile personalizzare quali campi vengono tracciati nell'elenco correlato Cronologia fasi delle opportunità; tuttavia, è possibile scegliere quali campi opportunità vengono tracciati nell'elenco correlato Cronologia campi opportunità.

**Nota:**

- Le modifiche apportate ai campi `Ammontare` e `Quantità` sulle opportunità vengono registrate anche se il campo in questione viene aggiornato in seguito alla modifica dei prodotti o delle pianificazioni delle opportunità.
- per informazioni sulla registrazione delle modifiche dello stato dell'opportunità, vedere Cronologia fasi.

VEDERE ANCHE:

Opportunità

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Tutte** le versioni per le organizzazioni attivate prima di Summer '09

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** per le organizzazioni attivate dopo Summer '09

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le opportunità:

- "Lettura" per le opportunità

## Cronologia fasi

L'elenco correlato Cronologia fasi di una pagina dei dettagli dell'opportunità tiene traccia dei cambiamenti di stato di tale opportunità.

L'elenco correlato Cronologia fasi di una pagina dei dettagli dell'opportunità tiene traccia dei cambiamenti di stato di tale opportunità. Quando si modificano i parametri `Ammontare`, `Probabilità`, `Fase` o `Scadenza` per l'opportunità, viene aggiunta una nuova voce all'elenco con il nome dell'autore della modifica e l'indicazione della data.

Per informazioni sul tracciamento delle modifiche apportate a qualsiasi campo standard o personalizzato di un'opportunità, vedere Cronologia campi opportunità.

VEDERE ANCHE:

Opportunità

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile in: **Tutte** le versioni per le organizzazioni attivate prima di Summer '09

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** per le organizzazioni attivate dopo Summer '09

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la cronologia fasi di un'opportunità:

- "Lettura" per le opportunità

## Linee guida sulla creazione di opportunità in Salesforce Classic

Molte delle opportunità dell'organizzazione vengono generate quando vengono convertiti lead qualificati. È anche possibile tuttavia creare le opportunità manualmente sia in Salesforce Classic che in Lightning Experience. Di seguito vengono fornite le linee guida per la creazione delle opportunità in Salesforce Classic.

**Referenti e Ruoli referente**

Per associare un'opportunità a un account o un referente è necessario disporre almeno dell'accesso in lettura per l'account o il referente. Quando si crea un'opportunità dal record di un referente, il referente viene automaticamente visualizzato come referente principale nell'elenco correlato Ruoli referente dell'opportunità.

**Divisioni**

Se l'organizzazione utilizza le divisioni, la divisione della nuova opportunità viene automaticamente impostata sulla divisione dell'account correlato.

**Previsioni**

- Nelle versioni Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition, alle opportunità create viene automaticamente assegnata la categoria di previsione corrispondente alla fase dell'opportunità assegnata. L'amministratore collega le fasi delle opportunità alle categorie di previsione modificando i valori dell'elenco `Fase`.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Tutte** le versioni per le organizzazioni attivate prima di Summer '09

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** per le organizzazioni attivate dopo Summer '09

- Se la chiusura di un'opportunità è impostata su un determinato mese tramite l'opzione `Data chiusura`, l'opportunità viene automaticamente aggiunta alla previsione del mese specificato, a meno che la categoria di previsione sull'opportunità non sia impostata su *`Omessa`*.

**Più valute**
Se l'organizzazione utilizza più valute, gli importi delle opportunità vengono inizialmente visualizzati nella valuta personale. Modificare il valore dell'elenco `Valuta opportunità` per tenere traccia dei ricavi di vendita in un'altra valuta.

**Ripartizioni opportunità**
se sono abilitate la vendita in team e le ripartizioni con totale 100%, l'utente viene automaticamente aggiunto al team delle opportunità con un'assegnazione iniziale del 100% della ripartizione.

**Gestione dei territori**
Se l'organizzazione utilizza la gestione dei territori, alle opportunità create viene assegnato automaticamente un territorio quando vengono soddisfatte entrambe le condizioni seguenti.

- Si appartiene o si dispone dei privilegi di modifica per lo stesso territorio dell'account nell'opportunità.
- Non si hanno altri territori in comune con l'account. (Tenere presente che, se si dispone dell'autorizzazione "Gestisci territori", si ha accesso a tutti i territori, inclusi i territori controllanti dell'account. In questo caso, *si hanno* altri territori in comune con l'account, a meno che l'account non sia assegnato soltanto a un singolo territorio di livello massimo. All'opportunità non vengono assegnati territori).
-

## Considerazioni sull'eliminazione delle opportunità

Prima di eliminare le opportunità di Salesforce, tenere presente le seguenti considerazioni.

- È possibile eliminare un'opportunità se si è un amministratore, il titolare dell'opportunità oppure un utente superiore al titolare nella gerarchia dei ruoli e si dispone dell'autorizzazione "Elimina" per le opportunità.
- Quando si elimina un'opportunità, vengono eliminate anche tutte le relative note, gli allegati, i preventivi, le voci preventivo, i file PDF dei preventivi, gli eventi e le operazioni, le relazioni di partner, i punti di forza e i punti deboli dei concorrenti, i ruoli referente e la cronologia delle fasi.
- Se si ripristina l'opportunità, vengono ripristinati anche gli elementi correlati.
- I referenti e gli account associati non vengono eliminati con l'opportunità.
- L'opportunità eliminata viene spostata nel Cestino.

EDIZIONI

Disponibile in: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Tutte** le versioni per le organizzazioni attivate prima di Summer '09

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** per le organizzazioni attivate dopo Summer '09

## Previsioni opportunità

L'elenco correlato delle previsioni opportunità è disponibile nella pagina dei dettagli dell'opportunità se l'organizzazione utilizza le previsioni personalizzabili. Vengono elencate le voci delle previsioni ignorate per l'opportunità selezionata. Una previsione ignorata è costituita da un ammontare che rappresenta in modo più accurato le previsioni di vendita.

1. Nell'elenco correlato Previsioni opportunità è possibile visualizzare un'istantanea di tutti gli Ignora relativi all'opportunità selezionata.
2. Fare clic su **Modifica** per modificare gli Ignora. Per istruzioni su come ignorare gli ammontari della previsione di un'opportunità, vedere Ignorare le previsioni personalizzabili.
3. Se l'organizzazione utilizza la gestione dei territori, il territorio a cui è stata assegnata l'opportunità viene visualizzato nell'elenco a discesa `Territorio`.

   Se il responsabile è un responsabile previsione per più territori, nell'elenco a discesa sono visualizzati i territori per i quali è possibile ignorare l'opportunità. Scegliere un valore e fare clic su **Modifica** per ignorare l'opportunità dal territorio desiderato.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla gestione dei territori

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le previsioni di altri utenti:
- "Visualizza tutte le previsioni"

Per ignorare la previsione:
- "Ignora previsioni"

## Modifica del territorio di un'opportunità

Se si dispone di diritti di modifica su un'opportunità, è possibile modificare il territorio associato a tale opportunità:

1. Nella pagina dei dettagli dell'opportunità, fare clic su **Cambia** accanto al campo `Territorio`.
2. Scegliere un territorio dall'elenco a discesa `Territorio opportunità`.

   Nell'elenco a discesa sono inclusi:

   - i territori in cui sia il titolare dell'opportunità che l'account dell'opportunità sono assegnati al territorio
   - i territori sui quali si dispone di diritti di amministratore che sono anche associati all'account dell'opportunità
   - i territori sui quali si dispone di diritti di amministratore che occupano un livello superiore a quello dell'account dell'opportunità nella gerarchia dei territori
3. Fare clic su **Salva** per salvare la modifica e ritornare alla pagina dei dettagli dell'opportunità.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla gestione dei territori

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

**Autorizzazioni utente richieste**

Per modificare il territorio di un'opportunità:
- "Modifica" per le opportunità

## Clonazione delle opportunità

Il pulsante **Clona** di un'opportunità crea rapidamente una nuova opportunità con le stesse informazioni dell'opportunità esistente, ad esempio nel caso in cui sia necessario aggiungere più opportunità per lo stesso account.

Se all'opportunità è associato un team opportunità, il team non viene trasferito all'opportunità clonata. Se necessario, aggiungere un team opportunità all'opportunità clonata.

La clonazione di un'opportunità cambia quando sono presenti prodotti:

- Se l'opportunità non dispone di prodotti associati, fare clic su **Clona** nell'opportunità per clonarla.
- Se l'opportunità dispone di prodotti associati e l'organizzazione richiede prodotti per le opportunità, fare clic su **Clona** per clonare l'opportunità e i prodotti associati.
- Se l'opportunità dispone di prodotti associati e l'organizzazione non richiede prodotti per le opportunità, selezionare **Clona con prodotti** dall'elenco a discesa **Clona** per clonare l'opportunità e i prodotti associati. In alternativa, selezionare **Clona senza prodotti** per clonare l'opportunità senza includere i prodotti associati.

Immettere o modificare eventuali informazioni per la nuova opportunità e fare clic su **Salva**.

Nota: se si dispone dell'accesso in sola lettura a un campo, il valore di tale campo non viene riportato nel record clonato.

VEDERE ANCHE:

Campi opportunità

EDIZIONI

Disponibile in: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Tutte** le versioni per le organizzazioni attivate prima di Summer '09

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** per le organizzazioni attivate dopo Summer '09

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le opportunità:

- "Lettura" per le opportunità

Per clonare le opportunità:

- "Crea" per le opportunità

## Considerazioni sulla condivisione delle opportunità

È possibile consentire ad altri di fornire aggiornamenti importanti e dare visibilità alle opportunità in corso di realizzazione.

Prima di condividere le opportunità, tenere presente quanto segue:

- L'amministratore determina il modello di condivisione dell'organizzazione, inclusi i livelli di accesso alle opportunità predefiniti per i territori.
- Sebbene sia possibile estendere l'accesso alle opportunità, non è possibile limitarlo al di sotto dei livelli di accesso predefiniti dell'organizzazione.
- Per condividere un'opportunità con un altro utente, quest'ultimo deve disporre dell'autorizzazione "Lettura" sulle opportunità.
- La pagina dei dettagli di condivisione elenca gli utenti, i gruppi, i ruoli e i territori che hanno accesso in condivisione all'opportunità.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

# Campi opportunità

I campi delle opportunità contengono un'ampia varietà di informazioni il cui scopo è consentire il monitoraggio delle vendite potenziali e in sospeso.

Le opportunità includono i seguenti campi, elencati in ordine alfabetico. Alcuni campi potrebbero non essere visibili o modificabili a seconda del layout di pagina e delle impostazioni di protezione a livello di campo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

I campi disponibili variano secondo la versione (Edition) di Salesforce utilizzata.

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| `Nome account` | Nome dell'account a cui è collegata l'opportunità. È possibile immettere il nome dell'account o selezionare l'account mediante l'icona di ricerca.<br>Se si modifica l'account di un'opportunità con partner, tutti i partner vengono eliminati dall'elenco correlato Partner. |
| `Ammontare` | Ammontare totale delle vendite stimato. Per le organizzazioni che utilizzano più valute, l'ammontare viene visualizzato nella valuta personale per impostazione predefinita. Modificare il valore dell'elenco `Valuta opportunità` per tenere traccia dell'ammontare in un'altra valuta.<br>Per le opportunità con prodotti, l'ammontare è la somma dei prodotti correlati. È possibile modificare direttamente l'ammontare solo se l'opportunità non dispone di prodotti. Per modificare l'ammontare per un'opportunità che contiene prodotti, modificare il prezzo di vendita o la quantità dei prodotti correlati.<br>Se si modifica il listino prezzi di un'opportunità con prodotti, tutti i prodotti vengono eliminati dall'elenco correlato Prodotti, ma il valore nel campo `Ammontare` dell'opportunità viene mantenuto. |
| `Data chiusura` | Data in cui si prevede di chiudere l'opportunità. È possibile immettere una data oppure sceglierne una dal calendario visualizzato quando si posiziona il cursore sul campo.<br>Le opportunità con `Data chiusura` impostata su un determinato mese verranno registrate nella previsione per il mese specificato, a meno che non vengano assegnate alla categoria Omessa durante la modifica della previsione. |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| | Quando si imposta la `Fase` di un'opportunità aperta sul tipo "Chiusa/conseguita", la `Data chiusura` viene impostata sulla data corrente nel fuso UTC. In determinati orari del giorno, il fuso UTC sarà diverso di un giorno rispetto al fuso orario dell'utente. |
| `Contratto` | Contratto a cui l'opportunità è collegata. |
| `Creata da` | Utente che ha creato l'opportunità, incluse la data e l'ora di creazione. (Sola lettura) |
| `Link personalizzati` | Elenco dei link personalizzati per le opportunità, in base alle impostazioni del proprio amministratore. |
| `Descrizione` | Descrizione dell'opportunità. Sono consentiti dati per un massimo di 32 KB. Nei rapporti vengono visualizzati solo i primi 255 caratteri. |
| `Reddito previsto` | Reddito calcolato in base ai campi `Ammontare` e `Probabilità`. |
| `Categoria di previsione` | Nome della categoria di previsione visualizzato nei rapporti, nelle pagine dei dettagli e di modifica delle opportunità, nelle ricerche di opportunità e nelle visualizzazioni elenco opportunità. L'impostazione per un'opportunità varia a seconda della `Fase`. Per ulteriori informazioni sulle categorie di previsione, vedere Categorie di previsione a pagina 485. |
| `Ultima modifica di` | Utente che ha modificato per ultimo i campi dell'opportunità, incluse la data e l'ora della modifica. Non viene tenuta traccia delle modifiche apportate a elementi degli elenchi correlati sull'opportunità. (Sola lettura) |
| `Fonte del lead` | La fonte dell'opportunità, ad esempio Annunci pubblicitari, Partner o Web. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. |
| `Fase successiva` | Descrizione della successiva operazione di chiusura dell'opportunità. Questo campo consente fino a 255 caratteri. |
| `Valuta opportunità` | Valuta predefinita per tutti i campi di importi in valuta nell'opportunità. Gli importi vengono visualizzati nella valuta dell'opportunità e anche convertiti nella valuta personale dell'utente. Disponibile solo per le organizzazioni che utilizzano più valute.<br><br>Per le opportunità che includono prodotti, la valuta è legata alla valuta del listino prezzi associato. Non è possibile modificare direttamente questo campo, a meno che non vengano eliminati i prodotti. |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| `Divisione opportunità` | Divisione cui appartiene l'opportunità. Il valore viene automaticamente ereditato dall'account correlato.<br><br>Disponibile solo nelle organizzazioni che utilizzano le divisioni per segmentare i propri dati. |
| `Nome opportunità` | Nome dell'opportunità, ad esempio Acme.com - Ordine attrezzatura per ufficio. Questo campo consente fino a 120 caratteri. |
| `Titolare opportunità` | Titolare assegnato all'opportunità. Non disponibile nella versione Personal Edition. |
| `Tipo di record opportunità` | Nome del campo che determina quali valori dell'elenco di selezione sono disponibili per il record. Il tipo di record può essere associato a un processo di vendita. Disponibile nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition. |
| `Account partner` | Campo di sola lettura che indica che l'opportunità è di proprietà di un utente partner. |
| `Fonte principale campagna` | Nome della campagna responsabile della generazione dell'opportunità.<br><br>Per le opportunità create durante la conversione dei lead, viene automaticamente inserito nel campo il nome della campagna del lead. Se il lead è associato a più campagne, la campagna con lo stato membro aggiornato più recentemente viene inserita nell'opportunità.<br><br>Per le opportunità con più campagne influenti, fare clic su **Modifica** accanto alla campagna principale nell'elenco correlato Influenza campagna nella pagina dei dettagli dell'opportunità e selezionare la casella di controllo `Fonte principale campagna`. La campagna verrà visualizzata nel campo `Fonte principale campagna` nell'opportunità. |
| `Privata` | Indica che l'opportunità è privata. Solo il titolare del record, gli utenti con un ruolo superiore nella gerarchia e gli amministratori possono visualizzare, modificare e generare rapporti sulle opportunità private. Non disponibile nelle versioni Group Edition o Personal Edition. Le opportunità private non attivano gli avvisi di trattativa importante o le regole di flusso di lavoro. Le opportunità private vengono contate nelle previsioni solo se sono state abilitate le previsioni personalizzabili o le previsioni collaborative. Gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Visualizza tutte le previsioni" possono visualizzare le opportunità private nella scheda Previsioni.<br><br>Nota: Se le opportunità sono contrassegnate come *`Private`*, tutti i team opportunità, le ripartizioni delle opportunità e le condivisioni vengono rimossi. (Il titolare di |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| | un'opportunità privata riceve il 100% dei tipi di ripartizione che totalizzano l'ammontare). |
| `Probabilità` | Probabilità che l'opportunità venga chiusa, indicata come percentuale.<br>Il valore `Probabilità` viene sempre aggiornato quando viene modificato il valore `Fase`, anche nel caso `Probabilità` sia impostato come valore di sola lettura nel layout di pagina. Gli utenti con un accesso alla modifica del campo possono sostituire il valore. |
| `Quantità` | Per le opportunità con prodotti, totale dei valori di tutti i campi `Quantità` di tutti i prodotti dell'elenco correlato Prodotti. Per le opportunità senza prodotti, campo generico. |
| `Fase` | Fase corrente dell'opportunità in base alle selezioni effettuate da un elenco predefinito, ad esempio Cliente potenziale o Proposta. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di un massimo di 100 valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri.<br>L'amministratore collega i valori dell'elenco ai valori Categoria di previsione che determinano il contributo dell'opportunità alla previsione.<br>Quando si imposta la `Fase` di un'opportunità aperta sul tipo "Chiusa/conseguita", la `Data chiusura` viene impostata sulla data corrente nel fuso UTC. In determinati orari del giorno, il fuso UTC sarà diverso di un giorno rispetto al fuso orario dell'utente. |
| `Preventivo sincronizzato` | Preventivo sincronizzato con l'opportunità. È possibile sincronizzare un solo preventivo alla volta all'opportunità. |
| `Territorio` | Territorio a cui è associata l'opportunità. Disponibile solo se l'organizzazione utilizza la gestione dei territori. Vedere Modifica del territorio di un'opportunità. |
| `Tipo` | Tipo di opportunità, ad esempio Accordo esistente o Nuovo accordo. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. |

## Campi dei prodotti opportunità

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| `Attiva` | Indica se la voce del listino prezzi (prodotto e prezzo di listino) è attiva e può essere aggiunta a un'opportunità o a un preventivo. |

| Campo | Descrizione |
|---|---|
| Creato da | Nome dell'utente che ha creato il prodotto. |
| Data | Data di chiusura di uno specifico prodotto opportunità. |
| Sconto | Sconto del prodotto espresso come percentuale. |
| Ultima modifica di | Utente che ha eseguito l'ultima modifica ai campi del prodotto opportunità. (Sola lettura) |
| Descrizione riga | Testo che distingue il prodotto opportunità corrente da un altro prodotto. |
| Prezzo di listino | Prezzo del prodotto inserito nel listino prezzi, inclusa la valuta. |
| Opportunità | Nome dell'opportunità del prodotto. |
| Prodotto | Voce dell'elenco correlato Prodotti dell'opportunità. |
| Prodotto | Titolo del prodotto. |
| Quantità | Numero di unità del prodotto opportunità. |
| Prezzo di vendita | Prezzo dei prodotti del prodotto opportunità. |
| Totale parziale | Differenza tra il prezzo standard e il prezzo scontato. Importi con valuta convertita per i casi in cui la valuta dell'opportunità è diversa dalla valuta dell'utente. |
| Prezzo totale | Somma di tutti gli importi prodotto dell'opportunità prodotto. |

## Ricerca di opportunità simili

È possibile creare segnalibri per le opportunità chiuse/conseguite simili alla trattativa in corso in modo tale da poter accedere rapidamente a informazioni utili come note precedenti, referenti o agenti di vendita. I record inseriti nei segnalibri vengono salvati nell'elenco correlato Opportunità simili.

Quando si esegue la ricerca di opportunità simili, Salesforce cerca nella fase Opportunità chiusa/conseguita i record che hanno uno o più campi o elenchi correlati in comune con l'opportunità corrente. Il criterio di ricerca per l'organizzazione è predeterminato dall'amministratore. La ricerca trova un massimo di 10.000 opportunità con date di chiusura in un periodo di tre mesi e visualizza fino a 300 record, selezionati tra quelli che meglio soddisfano il criterio di ricerca. I risultati vengono classificati in base al numero di campi corrispondenti.

1. Nella pagina dei dettagli dell'opportunità, fare clic su **Trova** nell'elenco correlato Opportunità simili.
   Viene visualizzato un elenco di opportunità simili chiuse nei tre mesi precedenti.
2. Filtrare i risultati della ricerca per visualizzare record diversi.
   - Selezionare un intervallo diverso dall'elenco a discesa **Data chiusura entro** per visualizzare i record chiusi in un altro periodo di tre mesi.
   - Selezionare uno o più campi nella barra laterale Criteri di corrispondenza. Selezionare ad esempio il nome account per visualizzare solo le opportunità associate a tale account,

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per individuare e inserire nei segnalibri le opportunità simili:

- "Lettura" per le opportunità

oppure selezionare la città e il paese per visualizzare solo le opportunità offerte dalla regione specificata. Deselezionare i criteri di corrispondenza per tornare ai risultati della ricerca iniziale.

3. Cercare le opportunità simili che possono risultare utili.
   - Passare il mouse sul nome di un'opportunità per vedere in che modo il record è simile alla trattativa in corso. Gli attributi corrispondenti vengono evidenziati nell'intestazione laterale Criteri di corrispondenza.
   - Fare clic sul nome di un'opportunità per visualizzare ulteriori informazioni sul record. Questi dettagli si possono visualizzare solo se si è autorizzati ad accedere all'opportunità.
4. Selezionare le caselle di controllo accanto alle opportunità che si desidera aggiungere all'elenco correlato Opportunità simili e fare clic su **Preferiti**. Per selezionare tutte le opportunità della pagina, selezionare la casella di controllo nella riga di intestazione.

## Pianificazione dei promemoria per l'aggiornamento delle opportunità

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Una volta abilitati i promemoria di aggiornamento per l'organizzazione, qualsiasi utente con rapporti diretti sarà in grado di pianificarli.

1. Dalle impostazioni personali, immettere *Promemoria* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Promemoria aggiornamento personale**.
2. Selezionare Attivo se si desidera che i promemoria abbiano inizio al termine del salvataggio delle impostazioni.
3. Immettere un nome e un indirizzo per il mittente dei promemoria.
4. Scegliere un'opzione per i destinatari.
5. Immettere eventuali altri destinatari nel campo CC. È possibile separare gli indirizzi email con virgole, punti e virgola, spazi o rientri a capo.
6. Immettere un oggetto e un messaggio da includere nei messaggi email dei promemoria.
7. Selezionare una frequenza di pianificazione.
8. Selezionare Includi opportunità scadute per includere tutte le opportunità aperte con data di chiusura entro i 90 giorni precedenti alla Data chiusura specificata. Ad esempio, si supponga che l'organizzazione adotti un anno fiscale normale e che il trimestre corrente sia iniziato l'1/4/2012. Si configurano promemoria di aggiornamento per le opportunità che si chiuderanno nel trimestre corrente e si seleziona Includi opportunità scadute. Il promemoria di aggiornamento inviato il 15/6 comprende tutte le opportunità dall'1/4 al 15/6, nonché quelle aperte con data di chiusura compresa fra il 2/1 e l'1/4 (nel T1 vi sono 91 giorni).
9. Scegliere una Data chiusura per includere le opportunità con date comprese in tale intervallo.
10. Selezionare i campi da includere nel messaggio email del promemoria.

| Campo | Descrizione |
|---|---|
| Data dell'ultimo accesso | Data di accesso più recente del titolare dell'opportunità |
| N. di opportunità aperte | Numero totale di opportunità nel rapporto |
| N. non aggiornate negli ultimi 30 giorni | Numero totale di opportunità che non sono state aggiornate da 30 giorni |
| Ammontare opportunità aperte | Totale dell'ammontare delle opportunità nel rapporto |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| Ammontare totale chiuse | Totale dell'ammontare di tutte le opportunità chiuse nel rapporto.<br>Se la propria organizzazione utilizza più valute, questo ammontare viene convertito nella valuta dell'utente. Se la propria organizzazione utilizza la gestione avanzata delle valute, la conversione viene eseguita tramite i tassi di cambio datati. |
| Data ultimo aggiornamento | Data dell'invio più recente di una previsione da parte del titolare dell'opportunità.<br>Se la propria organizzazione utilizza più valute, questo ammontare viene convertito nella valuta dell'utente. Se la propria organizzazione utilizza la gestione avanzata delle valute, la conversione viene eseguita tramite i tassi di cambio datati. |

**11.** Fare clic su **Salva**.

Se nel promemoria di aggiornamento opportunità non sono presenti record, Salesforce non invia alcuna email. Se non viene inviato alcun messaggio email per tre promemoria di aggiornamento opportunità consecutivi, il promemoria pianificato viene disattivato.

# Collaborazione per le opportunità di vendita

## Team opportunità

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Evitare la creazione di record opportunità duplicati da parte dei singoli membri di un team vendite. Creare invece un team opportunità in modo che tutti i membri del team possano accedere allo stesso record. Inoltre, l'abilitazione delle ripartizioni opportunità consente di utilizzare questa funzione per condividere i meriti fra i membri del team.

Un team opportunità è un gruppo di utenti Salesforce che lavorano insieme su opportunità di vendita. Un team opportunità tipo potrebbe includere un responsabile account, un agente di vendita e un consulente prevendite.

Impostare un team opportunità per tutte le opportunità di cui si è titolari o di cui è titolare un membro del team subordinato nella gerarchia dei ruoli. Aggiungere i membri al team e selezionare il ruolo di ciascuno nell'opportunità (ad esempio, "Sponsor responsabile"). Soprattutto, specificare il livello di accesso all'opportunità di ciascun membro: accesso in lettura/scrittura o in sola lettura. Per aggiungere, modificare o eliminare i membri dei team opportunità è necessario disporre di accesso in lettura/scrittura nell'opportunità associata. Non è consentito utilizzare i team opportunità per le opportunità private e non è possibile aggiungere al team gli utenti del portale a volume elevato.

È possibile impostare un team opportunità predefinito. Includere gli utenti con cui si lavora normalmente nelle proprie opportunità. È possibile scegliere di aggiungere automaticamente il team opportunità predefinito a tutte le proprie opportunità.

Le modifiche apportate al team opportunità in una singola opportunità non influiscono sul team opportunità predefinito o su quelli delle altre opportunità.

In una visualizzazione elenco personalizzata è possibile filtrare gli elenchi opportunità in base ai team opportunità di cui si fa parte. Durante la creazione o la modifica di una visualizzazione elenco opportunità personalizzata, selezionare il filtro `Team opportunità personali`. Nei rapporti opportunità è possibile filtrare le opportunità in base ai team opportunità di cui si è membri.

VEDERE ANCHE:

- Aggiunta di membri a un team opportunità
- Impostazione del team opportunità predefinito

## Visualizzazione elenco Team opportunità

La visualizzazione elenco Team opportunità contiene informazioni sui membri del team opportunità.

Dalla visualizzazione elenco è possibile:

- Fare clic sui link dell'indice alfabetico per filtrare i risultati della ricerca in base alla prima lettera.
- Modificare un membro del team.
- Eliminare un membro del team.
- Fare clic sul nome del membro del team per visualizzare i relativi dettagli o clonare un membro del team.

VEDERE ANCHE:

- Team opportunità

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## Aggiunta di membri a un team opportunità

È possibile aggiungere membri del team a un'opportunità di cui si è titolari, fornendo agli stessi l'accesso alle informazioni necessarie per agevolare la chiusura della vendita.

1. Aprire l'opportunità e passare all'elenco correlato Team opportunità, quindi fare clic su **Aggiungi**.
2. Inserire il nome del membro nella colonna `Utente`. Se il Portale partner è abilitato, indicare se il membro è Utente partner o Utente e inserire il nome del membro.

   Quando si aggiunge un membro a un team opportunità, al membro viene automaticamente concesso l'accesso in lettura all'account associato.
3. Selezionare il ruolo del membro del team opportunità.
4. Selezionare il livello di accesso del membro alle opportunità. Il livello di accesso non può essere inferiore al livello di accesso in condivisione all'opportunità predefinito dell'organizzazione.
5. Specificare i valori per i campi personalizzati creati dall'amministratore per i team opportunità.
6. Fare clic su **Salva**.

Suggerimento: Eseguire il rapporto Opportunità con team opportunità per indicare i membri del team opportunità per le opportunità di cui si è titolari o di cui sono titolari utenti in posizioni subordinate nella gerarchia dei ruoli. Il rapporto mostra anche le informazioni sulle opportunità di cui si è titolari e sui team opportunità di cui si fa parte, comprese le eventuali ripartizioni delle opportunità.

VEDERE ANCHE:

Aggiunta di membri al team opportunità predefinito

Campi del team opportunità

Creazione di ripartizioni opportunità

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere membri del team a un'opportunità:

- "Lettura" per gli utenti

  E

  "Lettura" per le opportunità

  E

  Il titolare del record opportunità oppure il titolare superiore nella gerarchia dei ruoli dell'organizzazione

Per visualizzare un'opportunità del team a cui si appartiene:

- "Lettura" per l'opportunità

## Modifica dei membri di un team opportunità

1. Aprire l'opportunità e passare all'elenco correlato Team opportunità, o aprire qualsiasi altra pagina a cui l'amministratore ha aggiunto questo elenco.
2. Per aggiornare i dati di accesso o del ruolo di un membro del team, fare clic su **Modifica** accanto al nome del membro (se i membri sono più di cinque, scegliere **Vai all'elenco** per visualizzare tutto il team).

   Nota: Nei team opportunità compaiono anche gli utenti inattivi a cui sono assegnate percentuali di ripartizione, ma per questi utenti è possibile modificare solo i campi relativi alle ripartizioni; tutti gli altri campi sono di sola lettura.

3. Selezionare un livello di accesso o un ruolo diverso. Il livello di accesso non può essere inferiore al livello di accesso in condivisione all'opportunità predefinito dell'organizzazione.
4. Modificare i valori per i campi personalizzati creati dall'amministratore per i team opportunità.

   Importante: Vedere Uso dei campi personalizzati per i team opportunità a pagina 378.

5. Fare clic su **Salva**.
6. Per visualizzare le impostazioni di condivisione dell'organizzazione per le opportunità, fare clic su **Visualizza accesso**. Queste impostazioni possono consentire un accesso più ampio rispetto a quelle specificate per un membro del team opportunità. Ad esempio, l'impostazione di condivisione dell'organizzazione per le opportunità Lettura/Scrittura avrà la precedenza sull'impostazione Sola lettura assegnata a un singolo membro del team opportunità.

Suggerimento: Eseguire il rapporto Opportunità con team opportunità per indicare i membri del team opportunità per le opportunità di cui si è titolari o di cui sono titolari utenti in posizioni subordinate nella gerarchia dei ruoli. Il rapporto mostra anche le informazioni sulle opportunità di cui si è titolari e sui team opportunità di cui si fa parte, comprese le eventuali ripartizioni delle opportunità.

VEDERE ANCHE:

Campi del team opportunità

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare membri del team:

- "Modifica" per le opportunità

  E

  Il titolare del record opportunità oppure il titolare superiore nella gerarchia dei ruoli dell'organizzazione

Per visualizzare un'opportunità del team a cui si appartiene:

- "Lettura" per l'opportunità

## Eliminazione di membri da un team opportunità

1. Visualizzare l'opportunità e passare all'elenco correlato Team opportunità, o aprire qualsiasi altra pagina a cui l'amministratore ha aggiunto questo elenco.
2. Eliminare i membri che non fanno più parte del team (se i membri sono più di cinque, scegliere **Vai all'elenco** per visualizzare tutto il team).

Se sono abilitate le Ripartizioni opportunità, tenere presenti i seguenti principi generali.

- Se al membro del team da eliminare è assegnata una percentuale di ripartizione maggiore di zero, prima di eliminare il membro dal team è necessario riassegnare la ripartizione.
- Il titolare dell'opportunità non si può eliminare dal team opportunità. Per eliminare questo membro dai calcoli delle ripartizioni, assegnargli una percentuale di ripartizione pari a zero o trasferire a qualcun altro la proprietà dell'opportunità.

VEDERE ANCHE:

Eliminazione di membri dal team opportunità predefinito

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per rimuovere membri dal team:

- "Lettura" per gli utenti

  E

  "Modifica" per le opportunità

Per visualizzare un'opportunità del team a cui si appartiene:

- "Lettura" per l'opportunità

## Uso dei campi personalizzati per i team opportunità

I campi personalizzati per i team opportunità sono visibili se l'amministratore li ha definiti e li ha aggiunti ai relativi layout di pagina.

Se l'amministratore ha definito i campi personalizzati ma non li ha aggiunti alla pagina di aggiunta dei membri del team opportunità, non sarà possibile vederli quando si aggiunge un nuovo membro del team. Tuttavia, è possibile visualizzarli quando si modifica un membro del team opportunità già esistente, facendo clic su **Modifica** accanto al nome del membro nell'elenco correlato Team opportunità.

È importante ricordare che quando si modificano i dettagli di un membro, i dettagli originali vengono sovrascritti. Si supponga di aggiungere un membro al team e successivamente di modificare i dettagli del membro per specificare i valori per tutti i campi personalizzati associati. In un secondo momento, si ritiene erroneamente che il membro non sia stato aggiunto al team, forse perché non si controlla la visualizzazione elenco Team opportunità, e si aggiunge di nuovo il membro. Poiché i campi personalizzati non sono visualizzati nella pagina di aggiunta dei membri del team opportunità, quando si aggiunge il membro per la seconda volta non è possibile

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

specificare i valori per tali campi. In questo caso, i valori originali specificati per i campi personalizzati vengono sovrascritti da un valore vuoto.

VEDERE ANCHE:

- Aggiunta di membri a un team opportunità
- Modifica dei membri di un team opportunità

## Impostazione del team opportunità predefinito

Un team opportunità è un gruppo di utenti che generalmente lavorano insieme sulle opportunità di vendita. Ad esempio, il team opportunità potrebbe includere il responsabile account, l'agente di vendita e un addetto commerciale. Il team opportunità predefinito dovrebbe includere gli utenti con i quali si lavora alle opportunità di cui si è titolari. È possibile indicare il ruolo che ogni utente riveste nel team e gli specifici diritti di accesso alle opportunità di ciascun utente.

- Aggiunta di membri al team opportunità predefinito
- Modifica di membri del team opportunità predefinito
- Eliminazione di membri dal team opportunità predefinito

VEDERE ANCHE:

- Team opportunità
- Aggiunta del team opportunità predefinito

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare il team opportunità predefinito:

- "Lettura" per le opportunità

## Aggiunta di membri al team opportunità predefinito

Il team opportunità predefinito dovrebbe includere gli utenti con i quali si lavora regolarmente sulle opportunità.

1. Dalle impostazioni personali, immettere *`Dettagli utente avanzati`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Dettagli utente avanzati**. Se non si ottiene alcun risultato, immettere *`Informazioni personali`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Informazioni personali**.
2. Nell'elenco correlato Team opportunità predefinito, fare clic su **Aggiungi**.
3. Selezionare gli utenti che si desidera aggiungere come membri del team opportunità predefinito.
4. Selezionare l'accesso alle opportunità di ogni membro del team opportunità.
5. Selezionare un ruolo del team opportunità per ciascun membro, ad esempio *`Responsabile account`*.
6. Per aggiungere il team opportunità predefinito a tutte le opportunità create e a tutte le opportunità aperte trasferite all'utente, selezionare `Aggiungi automaticamente il mio team opportunità predefinito...`. Il team opportunità relativo alle opportunità chiuse trasferite all'utente non è influenzato da questa opzione.
7. Per applicare le modifiche del team opportunità predefinito a tutte le opportunità aperte esistenti, selezionare `Aggiorna i team opportunità aperti...`. Le modifiche non influiranno sulle opportunità già chiuse.
8. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Campi del team opportunità

Aggiunta del team opportunità predefinito

Aggiunta di membri a un team opportunità

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere dei membri al team opportunità predefinito:

- "Lettura" per gli utenti

Per impostare il team opportunità predefinito:

- "Lettura" per le opportunità

## Modifica di membri del team opportunità predefinito

1. Dalle impostazioni personali, immettere *Dettagli utente avanzati* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Dettagli utente avanzati**. Se non si ottiene alcun risultato, immettere *Informazioni personali* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Informazioni personali**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto al nome utente nell'elenco correlato del team opportunità predefinito.
3. Modificare il livello di accesso o il ruolo di un membro del team. Il livello di accesso non può essere inferiore al livello di accesso in condivisione all'opportunità predefinito dell'organizzazione.
   - Per aggiungere il team opportunità predefinito a tutte le opportunità create e a tutte le opportunità aperte trasferite all'utente, selezionare Aggiungi automaticamente il mio team opportunità predefinito.... Il team opportunità relativo alle opportunità chiuse trasferite all'utente non è influenzato da questa opzione.
   - Per applicare le modifiche del team opportunità predefinito a tutte le opportunità aperte esistenti, selezionare Aggiorna i team opportunità aperti.... Le modifiche non influiranno sulle opportunità già chiuse.
4. Fare clic su **Salva**.
5. Per modificare un membro del team opportunità per un'opportunità specifica, accedere all'elenco correlato Team opportunità di tale opportunità.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare il team opportunità predefinito:
- "Lettura" per le opportunità

VEDERE ANCHE:

Campi del team opportunità

## Eliminazione di membri dal team opportunità predefinito

1. Dalle impostazioni personali, immettere *Dettagli utente avanzati* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Dettagli utente avanzati**. Se non si ottiene alcun risultato, immettere *Informazioni personali* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Informazioni personali**.
2. Fare clic su **Canc** accanto al nome utente nell'elenco correlato del team opportunità predefinito.
3. Per rimuovere l'appartenenza dell'utente al team dalle opportunità aperte esistenti, selezionare Rimuovi questo utente.... Le modifiche non influiranno sulle opportunità già chiuse.
4. Fare clic su **Elimina**.
5. Per rimuovere un membro del team opportunità per un'opportunità specifica, accedere all'elenco correlato Team opportunità di tale opportunità.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare il team opportunità predefinito:
- "Lettura" per le opportunità

VEDERE ANCHE:

Eliminazione di membri da un team opportunità

## Aggiunta del team opportunità predefinito

Esistono due modi per includere il team opportunità predefinito nelle opportunità di cui si è titolari.

- Quando si aggiungono membri al team opportunità predefinito, è possibile scegliere di aggiungere automaticamente il team a tutte le opportunità aperte. Vedere Aggiunta di membri al team opportunità predefinito.
- È possibile aggiungere il team opportunità predefinito a ciascuna opportunità singolarmente.
  1. Visualizzare l'opportunità e passare all'elenco correlato Team opportunità.
  2. Fare clic su **Aggiungi team predefinito**.

  Nota: Gli amministratori e gli utenti che occupano posizioni superiori alla propria nella gerarchia dei ruoli possono aggiungere il team opportunità predefinito alle opportunità di cui si è titolari. Facendo clic su **Aggiungi team predefinito** viene aggiunto il team predefinito del titolare dell'opportunità, anziché quello dell'utente che fa clic sul pulsante.

VEDERE ANCHE:

Team opportunità

Impostazione del team opportunità predefinito

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare team opportunità predefiniti:

- "Lettura" per le opportunità

Per aggiungere team opportunità predefiniti alle opportunità:

- "Lettura" per le opportunità

  E

  Il titolare del record opportunità oppure il titolare superiore nella gerarchia dei ruoli dell'organizzazione

## Campi del team opportunità

| Campo | Descrizione |
|---|---|
| `Accesso opportunità` | Il livello di accesso di cui dispone un membro del team per l'opportunità. Il livello di accesso può essere lettura/scrittura o sola lettura, ma non può essere inferiore all'accesso in condivisione dell'opportunità predefinito all'interno della propria organizzazione. |
| `Ruolo team` | Il ruolo che il membro del team riveste per l'opportunità, ad esempio "Responsabile account". |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| `Utente` | L'utente indicato come parte del team. Se è abilitato il Portale partner, scegliere se il membro del team è Utente partner o Utente. |

VEDERE ANCHE:

Aggiunta di membri a un team opportunità

Aggiunta di membri al team opportunità predefinito

## Panoramica sulle ripartizioni opportunità

La ripartizione delle opportunità consente ai membri del team di condividere i meriti delle vendite effettuate per un'opportunità. Più membri di un team che contribuiscono a un'opportunità possono far confluire il merito per le vendite individuali nei rapporti sulle quote e sulle opportunità in corso di realizzazione relativi a tutto il team.

Nota: Per visualizzare e modificare le ripartizioni è necessario essere il titolare dell'opportunità o avere un ruolo superiore nella gerarchia dell'organizzazione e avere accesso ai campi ripartizione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Esistono due tipi di ripartizioni opportunità:

- Per assegnare il merito ai membri del team direttamente responsabili del reddito generato da un'opportunità, utilizzare ripartizioni il cui totale sia il 100% dell'ammontare dell'opportunità (dette ripartizioni *reddito* per impostazione predefinita).
- Per assegnare il merito ai membri del team che collaborano, utilizzare ripartizioni il cui totale possa essere qualsiasi percentuale dell'ammontare opportunità, comprese percentuali superiori al 100% (dette ripartizioni *sovrapposizione* per impostazione predefinita).

Per impostazione predefinita, il campo `Opportunità — Ammontare` ha una ripartizione reddito e una ripartizione sovrapposizione. Se per l'organizzazione sono abilitati i tipi di ripartizione personalizzati, l'amministratore può creare fino ad altri tre tipi di ripartizioni, per un totale di cinque. È l'amministratore a decidere se il totale di ciascuna ripartizione deve corrispondere al 100%.

Ad esempio, il merito di un'opportunità si può ripartire sul campo standard `Estimated Revenue`. Oppure si può aggiungere un campo valuta per l'utile e creare un tipo di ripartizione basato sull'utile ricavato da un'opportunità. I tipi di ripartizione possono essere basati sulla maggior parte dei campi valuta opportunità (compresi i campi valuta personalizzati e i campi di riepilogo di roll-up), ma non sui campi valuta formula.

Per abilitare i tipi di ripartizioni personalizzati per la propria organizzazione, rivolgersi a Salesforce.

L'amministratore può anche creare dei campi personalizzati per le ripartizioni opportunità, il che consente di monitorare e di conservare meglio i dati relativi alle ripartizioni create per i membri del team.

Nota: non è possibile creare elenchi di selezione dipendenti per le ripartizioni opportunità.

Suggerimento: per includere le ripartizioni nelle previsioni, vedere Passaggio da previsioni basate su reddito a previsioni basate su quantità (le ripartizioni non possono essere riportate nei territori di vendita).

### Creazione di ripartizioni opportunità

Aggiungere e modificare le ripartizioni per i membri dei team opportunità.

Se per l'organizzazione sono abilitate la vendita in team e la ripartizione delle opportunità è possibile modificare le ripartizioni per i membri del team opportunità.

1. Aprire un'opportunità esistente o crearne una nuova. Il titolare dell'opportunità viene incluso automaticamente nel team opportunità e inizialmente gli viene assegnato il 100% dei tipi di ripartizione il cui totale deve corrispondere a quella percentuale.
2. Nell'elenco correlato Ripartizioni opportunità, fare clic su **Modifica Ripartizioni opportunità**.

   Nota: Se in un campo specifico non compaiono le ripartizioni, chiedere all'amministratore se il proprio accesso è limitato dalla protezione a livello di campo.

3. Aggiungere i membri del team opportunità appropriati e modificarne le percentuali di ripartizione. Per determinare se il totale di un tipo di ripartizione deve essere il 100%, cercare "Il totale deve essere 100%" nella descrizione della ripartizione.

   Per eliminare un membro del team dalla ripartizione, fare clic su accanto al nome del membro.

   Nota: se non si riesce ad aggiungere un membro al team, tornare alla pagina principale delle opportunità e aggiungere la persona all'elenco correlato Team opportunità (per aggiungere dei membri durante la modifica delle ripartizioni, rivolgersi all'amministratore).

4. Fare clic su **Salva**.

Nota: Le percentuali di ripartizione sono limitate a due posizioni decimali. Se si immette un importo monetario che richiede una percentuale di ripartizione con tre o più posizioni decimali, l'importo viene arrotondato automaticamente.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere ripartizioni per i membri dei team opportunità:

- "Modifica" per le opportunità

  E

  Titolare del record opportunità o titolare superiore nella gerarchia dell'organizzazione

## Come conoscere i propri concorrenti

### Panoramica sui concorrenti

Per tenere traccia dei concorrenti in una vendita in sospeso è possibile elencarne i nomi nell'opportunità. È possibile immettere i nomi dei nuovi concorrenti oppure sceglierli da un elenco di concorrenti definito dall'amministratore. Per visualizzare queste informazioni, accedere all'elenco correlato Concorrenti dell'opportunità.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile in: **Tutte** le versioni per le organizzazioni attivate prima di Summer '09

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** per le organizzazioni attivate dopo Summer '09

## Visualizzazione e modifica di concorrenti

L'elenco correlato Concorrenti dell'opportunità contiene i concorrenti per tale trattativa.

- Per visualizzare le informazioni su un concorrente, fare clic sul relativo nome.
- Fare clic su **Modifica** accanto al nome del concorrente per modificarne i punti di forza e i punti deboli per l'opportunità.
- Per aggiungere un concorrente, fare clic su **Nuovo**. Immettere il nome del concorrente o fare clic sull'icona di ricerca per selezionarlo da un elenco di concorrenti definito dall'amministratore. Non è necessario che il concorrente sia un account o un referente esistente. Specificare quindi i punti di forza e i punti deboli del concorrente, che possono essere diversi a seconda dell'opportunità.

Nota: per aggiungere o creare un concorrente o un'opportunità, è necessario avere accesso alla modifica di quell'opportunità.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile in: **Tutte** le versioni per le organizzazioni attivate prima di Summer '09

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** per le organizzazioni attivate dopo Summer '09

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i concorrenti:

- "Lettura" per le opportunità

Per modificare i concorrenti:

- "Modifica" per le opportunità

# Miglioramento delle prestazioni con Work.com

## Panoramica sui commenti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Commento richiede una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e inclusa in **Performance Edition**.

Commento Work.com consente di richiedere e offrire commenti non richiesti su una persona o un argomento e di rispondere a commenti correlati ai riepiloghi delle prestazioni.

Le offerte di commenti, le richieste di commenti e i commenti correlati ai riepiloghi delle prestazioni sono tutti gestiti dalla scheda Commento. La scheda Commento contiene i commenti recenti visualizzati dall'utente per impostazione predefinita e l'utente può utilizzare un filtro per vedere tipi diversi di record di commenti. Ad esempio, selezionare **Nuove richieste di commenti** per visualizzare i record di commenti che richiedono l'intervento dell'utente. È inoltre possibile creare visualizzazioni elenco personalizzate con opzioni di filtro diverse.

I filtri predefiniti dei commenti includono:

- Tutti i commenti: tutti i commenti, inclusi quelli occasionali e quelli di riepilogo delle prestazioni.
- Richieste di commenti rifiutate: tutti i commenti richiesti dall'utente che altre persone hanno rifiutato
- Commenti su di me: tutti i commenti completati sull'utente
- Commenti sul team personale: tutti i commenti completati sul team dell'utente
- Commenti su altri: i commenti completati su altre persone
- Commenti sugli argomenti: i commenti completati sugli argomenti
- Nuove risposte ai commenti: le nuove risposte ai commenti richiesti
- Nuove richieste di commenti: le nuove richieste di commenti occasionali e di riepilogo delle prestazioni

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare il commento:

- "Lettura" per Commento, Domande sui commenti, Insiemi di domande sui commenti e Richieste di commenti

Per creare un commento:

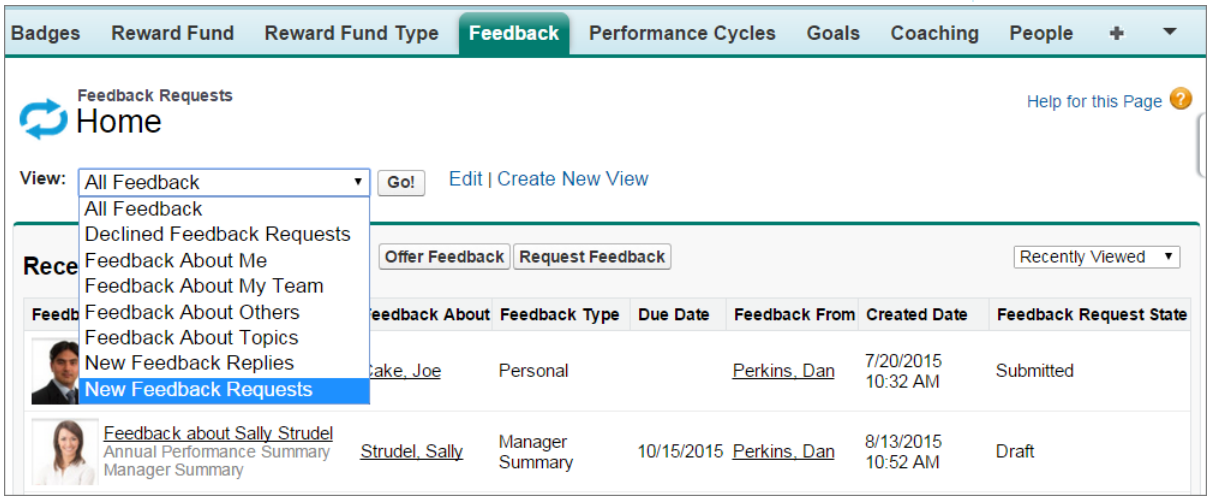
- "Crea" per Commento, Domande sui commenti, Insiemi di domande sui commenti e Richieste di commenti

Per modificare o inviare un commento:

- "Modifica" per Commento, Domande sui commenti, Insiemi di domande sui commenti e Richieste di commenti

Per eliminare un commento (solo utenti amministratori con autorizzazioni "Modifica/Visualizza tutti i dati"):

- "Elimina" per Commento, Domande sui commenti, Insiemi di domande sui commenti e Richieste di commenti




Nella pagina del commento è possibile:

- Visualizzare e filtrare l'elenco dei commenti per individuare nuove richieste, risposte e altri commenti
- Fare clic sul record di un commento per visualizzare e modificare i relativi dettagli
- Offrire o richiedere commenti

VEDERE ANCHE:

Offerta di un commento

Richiesta di un commento

Visibilità dei commenti

Panoramica sui riepiloghi delle prestazioni

# Offerta di un commento

È possibile offrire un commento a una persona in qualsiasi momento dalla scheda Commento.

1. Fare clic su **Commento**.

   Se la scheda Commento non è disponibile, fare clic su a destra delle schede correnti e selezionarla dalla pagina Tutte le schede.

2. Fare clic su **Offri commenti**.
3. Inserire i dettagli del commento.
4. Fare clic su **Invia**.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui commenti

Richiesta di un commento

Visibilità dei commenti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Commento richiede una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e inclusa in **Performance Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare il commento:

- "Lettura" per Commento, Domande sui commenti, Insiemi di domande sui commenti e Richieste di commenti

Per creare un commento:

- "Crea" per Commento, Domande sui commenti, Insiemi di domande sui commenti e Richieste di commenti

# Richiesta di un commento

È possibile richiedere un commento su se stessi, un'altra persona o un argomento specifico dalla scheda Commento.

1. Fare clic su **Commento**.

   Se la scheda Commento non è disponibile, fare clic su + a destra delle schede correnti e selezionarla dalla pagina Tutte le schede.

2. Fare clic su **Richiedi commenti**.
3. Inserire i dettagli del commento.
4. Fare clic su **Invia**.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui commenti
Offerta di un commento
Visibilità dei commenti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Commento richiede una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e inclusa in **Performance Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare il commento:

- "Lettura" per Commento, Domande sui commenti, Insiemi di domande sui commenti e Richieste di commenti

Per creare un commento:

- "Crea" per Commento, Domande sui commenti, Insiemi di domande sui commenti e Richieste di commenti

# Visibilità dei commenti

Le opzioni di visibilità si basano sul tipo di commento prescelto.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Commento richiede una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e inclusa in **Performance Edition**.

## Commento richiesto

Solo le persone a cui viene inviata la richiesta di commento e un amministratore con accesso "Modifica tutti i dati" o "Visualizza tutti i dati" possono visualizzare la richiesta.

| Commento richiesto su | Persona che riceve la richiesta | Responsabile della persona | Amministratore con accesso "Modifica/Visualizza tutti i dati" |
|---|---|---|---|
| Argomento | ✅ | | ✅ |
| Utente | ✅ | | ✅ |
| Altro utente | ✅ | | ✅ |

## Commento offerto

L'utente può visualizzare solo i commento condivisi con lui/lei. Ad esempio, non sarà possibile visualizzare un commento sull'utente che è stato condiviso solo con il responsabile.

| Commento offerto | Persona | Responsabile della persona | Amministratore con accesso "Modifica/Visualizza tutti i dati" |
|---|---|---|---|
| Solo la persona | ✅ | | ✅ |
| Persona e responsabile | ✅ | ✅ | ✅ |
| Solo il responsabile | | ✅ | ✅ |

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui commenti

# Panoramica sui riepiloghi delle prestazioni

I riepiloghi delle prestazioni Work.com consentono di raccogliere informazioni e commenti sul personale della società tramite un questionario personalizzato.

Utilizzare la scheda Commento per visualizzare i riepiloghi delle prestazioni da completare. Utilizzare il menu a discesa per filtrare i riepiloghi delle prestazioni e altri commenti.

VEDERE ANCHE:

- Aggiunta di colleghi di pari grado a un riepilogo delle prestazioni
- Completamento di un riepilogo
- Rifiuto di una richiesta di riepilogo delle prestazioni

## EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

I riepiloghi delle prestazioni richiedono una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition** e inclusa in **Performance Edition**.

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la scheda Prestazioni:

- "Lettura" per i Cicli delle prestazioni

Per visualizzare i riepiloghi delle prestazioni:

- "Lettura" per i Cicli delle prestazioni

Per creare i riepiloghi delle prestazioni:

- "Crea" per i Cicli delle prestazioni

Per rispondere e inviare riepiloghi delle prestazioni:

- "Crea", "Lettura" e "Modifica" per Commento, Domande sui commenti, Insiemi di domande sui commenti e Richieste di commenti

  E

  "Lettura" per i Cicli delle prestazioni

## Completamento di un riepilogo

1. Nella scheda Commento, selezionare **Nuove richieste di commenti** dall'elenco a discesa dei commenti.
2. Fare clic su **Vai**.
3. Selezionare un riepilogo delle prestazioni.
4. Rispondere alle domande del riepilogo.
5. Dopo avere scritto il riepilogo, fare clic su **Invia** o su **Salva bozza** per poter apportare modifiche in un momento successivo.

I riepiloghi inviati, compresi quelli su di sé e sul proprio team, si possono visualizzare tramite i filtri nella scheda Commento.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui riepiloghi delle prestazioni

Aggiunta di colleghi di pari grado a un riepilogo delle prestazioni

Rifiuto di una richiesta di riepilogo delle prestazioni

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

I riepiloghi delle prestazioni richiedono una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition** e inclusa in **Performance Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare i riepiloghi delle prestazioni:

- "Crea", "Lettura" e "Modifica" per Commento, Domande sui commenti, Insiemi di domande sui commenti e Richieste di commenti

  E

  "Lettura" per i Cicli delle prestazioni

# Aggiunta di colleghi di pari grado a un riepilogo delle prestazioni

Invitare i colleghi di pari grado a rivedere il proprio riepilogo delle prestazioni.

1. Nella scheda Commento, selezionare **Nuove richieste di commenti** dall'elenco a discesa dei commenti.
2. Fare clic su **Vai**.
3. Selezionare un riepilogo delle prestazioni.
4. Se sono incluse le revisioni di colleghi di pari grado o salta di livello, fare clic su **Invita collega di pari grado** o su **Invita Salta di livello** nella parte superiore della pagina.
5. Digitare il nome della persona che si desidera invitare e fare clic su **Salva**.
   Il nome della persona viene visualizzato nell'elenco di persone invitate e la persona riceverà un messaggio email con la richiesta di completare un riepilogo da collega di pari grado o salta di livello.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui riepiloghi delle prestazioni

Completamento di un riepilogo

Rifiuto di una richiesta di riepilogo delle prestazioni

## EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

I riepiloghi delle prestazioni richiedono una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition** e inclusa in **Performance Edition**.

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i riepiloghi delle prestazioni:

- "Lettura" per i Cicli delle prestazioni

Per aggiungere colleghi di pari grado ai riepiloghi delle prestazioni:

- "Crea", "Lettura" e "Modifica" per Commento, Domande sui commenti, Insiemi di domande sui commenti e Richieste di commenti

  E

  "Lettura" per i Cicli delle prestazioni

# Rifiuto di una richiesta di riepilogo delle prestazioni

Rifiutare una richiesta di riepilogo delle prestazioni quando i commenti sulla persona o il team in questione non sono più necessari.

1. Nella scheda Commento, selezionare **Nuove richieste di commenti** dall'elenco a discesa dei commenti.
2. Fare clic su **Vai**.
3. Selezionare un riepilogo delle prestazioni.
4. Fare clic su **Rifiuta**.
5. Fare clic su **OK** nella finestra di conferma.
   - È possibile rifiutare solo i riepiloghi di sé, da collega e salta di livello.
   - Le risposte salvate vengono conservate e restano nel riepilogo rifiutato.
   - I riepiloghi rifiutati sono reperibili nella pagina Commento con il filtro Tutti i commenti.
   - Per riaprire un riepilogo rifiutato, fare clic su **Riapri** nella pagina dei dettagli del riepilogo. I riepiloghi riaperti sono visualizzati nell'elenco Nuove richieste di commenti.
   - Quando un ciclo delle prestazioni è "finito", non sarà possibile riaprire i riepiloghi rifiutati.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui riepiloghi delle prestazioni

Aggiunta di colleghi di pari grado a un riepilogo delle prestazioni

Completamento di un riepilogo

## EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

I riepiloghi delle prestazioni richiedono una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition** e inclusa in **Performance Edition**.

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la scheda Prestazioni:

- "Lettura" per i Cicli delle prestazioni

Per modificare Riepiloghi delle prestazioni:

- "Crea", "Lettura" e "Modifica" per Commento, Domande sui commenti, Insiemi di domande sui commenti e Richieste di commenti

  E

  "Lettura" per i Cicli delle prestazioni

# Panoramica sugli obiettivi

Gli obiettivi di Work.com consentono di definire, monitorare e misurare il proprio lavoro. Accedere agli obiettivi tramite la scheda Obiettivi o le pagine del profilo Chatter.

La scheda Obiettivi nel profilo di un utente visualizza gli obiettivi di quell'utente. La scheda Obiettivi di primo livello è una visualizzazione elenco generale che può essere configurata per visualizzare diversi elenchi di obiettivi (ad esempio, Obiettivi personali, Obiettivi del team personale o Obiettivi chiave della società). Le schede e le visualizzazioni elenco visualizzate possono variare a seconda di come l'amministratore ha configurato Work.com.

Fare clic su un obiettivo nella visualizzazione elenco per accedere alla pagina dei dettagli.

Gli obiettivi supportano i feed Chatter nei record di obiettivi, in modo che diversi utenti possano collaborare nel feed e tenersi aggiornati sull'avanzamento di un obiettivo.

La pagina dei dettagli dell'obiettivo elenca metriche, operazioni, eventi, note, allegati e altre informazioni correlate a un determinato obiettivo. Allineare gli obiettivi con gli altri collegando i propri obiettivi agli obiettivi principali o secondari.

Modificare le impostazioni di condivisione per controllare chi può visualizzare e aggiornare gli obiettivi. Ad esempio, se gli obiettivi dell'organizzazione sono impostati su privati per impostazione predefinita, i titolari degli obiettivi e gli amministratori possono condividere gli obiettivi con determinati utenti o gruppi per incrementare la collaborazione e la visibilità. Scegliere tra l'accesso di sola lettura e di lettura/scrittura per un controllo più dettagliato dell'accesso agli obiettivi.

Nell'elenco correlato Attività aperte, fare clic su **Nuova operazione** o **Nuovo evento** per creare un'operazione o un evento collegato a un obiettivo specifico. Inoltre, se lo si desidera, è possibile creare operazioni o eventi per metriche individuali.

Aggiungere le metriche agli obiettivi per calcolare l'avanzamento. È inoltre possibile collegare le metriche ai dati nei rapporti preferiti in modo da tenere traccia del proprio lavoro in Salesforce. Assegnare valori alle diverse metriche per tenere traccia con precisione del completamento dell'obiettivo.

VEDERE ANCHE:

- Creazione di un obiettivo
- Metriche
- Panoramica sulla formazione
- Considerazioni sull'utilizzo delle operazioni
- Considerazioni sull'utilizzo degli eventi
- Metriche

## EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Obiettivi richiede una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e inclusa in **Performance Edition**.

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare gli obiettivi:
- "Lettura" in Obiettivi e Link all'obiettivo

Per creare gli obiettivi:
- "Crea" in Obiettivi e Link all'obiettivo

Per modificare gli obiettivi:
- "Modifica" in Obiettivi e Link all'obiettivo

Per eliminare gli obiettivi:
- "Elimina" in Obiettivi e Link all'obiettivo

# Creazione di un obiettivo

È possibile definire, monitorare e misurare il proprio lavoro con gli obiettivi Work.com.

1. Fare clic sulla scheda di primo livello Obiettivi.

   se la scheda Obiettivi non viene visualizzata, selezionare Work.com dal menu a discesa dell'applicazione Force.com in alto a destra o fare clic su + a destra delle schede correnti e selezionarla dalla pagina Tutte le schede.

2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Immettere un nome per l'obiettivo e specificare i dettagli aggiuntivi.

   è possibile modificare le impostazioni di condivisione di un obiettivo dopo averlo creato. Tenere presente che tutte le immagini dell'obiettivo sono visibili all'esterno.

   Suggerimento: Per creare un obiettivo chiave della società, selezionare il campo **Obiettivo chiave della società**. Dopo aver creato l'obiettivo della società, condividerlo con il gruppo Tutti gli utenti esterni con il Livello di accesso impostato su Sola lettura.

4. Impostare lo stato dell'obiettivo:
   - Bozza: i dettagli dell'obiettivo sono in stato di bozza e non sono ancora stati finalizzati.
   - Pubblicato: i dettagli dell'obiettivo sono stati finalizzati e l'obiettivo è in corso.
   - Completato: l'obiettivo è completato.
   - Annullato: l'obiettivo è stato annullato e non è più applicabile.
   - Non completato: l'obiettivo non è stato completato.
5. Fare clic su **Salva**.

È possibile riassegnare gli obiettivi ad altri utenti facendo clic su **Cambia** accanto al Nome titolare nella pagina dei dettagli di un obiettivo. Le metriche possono fare capo a diversi utenti; pertanto, assicurarsi di riassegnare anche le metriche al titolare appropriato.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sugli obiettivi

Metriche

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Obiettivi richiede una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e inclusa in **Performance Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare gli obiettivi:
- "Lettura" in Obiettivi e Link all'obiettivo

Per creare gli obiettivi:
- "Crea" in Obiettivi e Link all'obiettivo

# Metriche

Utilizzare le metriche per tenere traccia dei propri dati e renderli visibili.

Creare nuove metriche dalla scheda Metriche o dalla pagina dei dettagli di un obiettivo. Gli utenti possono creare metriche indipendenti oppure collegarle a obiettivi specifici.

Utilizzare le metriche di Avanzamento o le metriche di Completamento per tenere traccia dello stato di diversi obiettivi fissati per sé o per altri. Qualsiasi utente con accesso di lettura/scrittura può aggiornare i valori delle metriche e queste possono anche essere visualizzate negli spazi di formazione e nei riepiloghi delle prestazioni.

Qualsiasi utente con accesso di lettura/scrittura può aggiornare i valori delle metriche e queste possono anche essere visualizzate negli spazi di formazione e nei riepiloghi delle prestazioni.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile in: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Metriche richiede una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e inclusa in **Performance Edition**.

IN QUESTA SEZIONE:

Creazione di una metrica
Con Metriche Work.com è possibile monitorare e rendere visibile il proprio lavoro.

VEDERE ANCHE:

Creazione di una metrica
Panoramica sugli obiettivi
Panoramica sugli obiettivi
Creazione di un obiettivo

# Creazione di una metrica

Con Metriche Work.com è possibile monitorare e rendere visibile il proprio lavoro.

1. Fare clic sulla scheda Metriche.

   In alternativa, è possibile fare clic su **Nuova metrica** nella pagina dei dettagli di un obiettivo.

2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Selezionare un tipo di record Avanzamento o Completamento e fare clic su **Continua**.
   - Le metriche di avanzamento misurano il raggiungimento di un obiettivo in base a quanto è stato completato rispetto al valore target. Sono ideali per tenere traccia di cifre e percentuali accurate. Ad esempio, si possono creare metriche di avanzamento per *Convertire 50 lead* o *Raggiungere il 100% di clienti soddisfatti*.
   - Le metriche di completamento misurano se la metrica è stata completata o no. Sono ideali per tenere traccia dei punti salienti, oppure quando non si hanno metriche basate su cifre accurate. Ad esempio, si può creare una metrica di completamento per *Ottenere la certificazione Salesforce*.
4. Inserire un nome per la metrica e specificare i dettagli aggiuntivi.
5. Per le metriche di avanzamento, inserire un valore target.

   Il valore corrente si può aggiornare manualmente o collegare a un rapporto Salesforce. Per collegare il valore di una metrica a un rapporto:

   a. Nel campo Valore corrente, fare clic su **Da un rapporto Salesforce**.

   b. Selezionare il nome del rapporto.

   c. Selezionare il campo di riepilogo.
6. Impostare lo stato della metrica.
7. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Metriche

Panoramica sugli obiettivi

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Metriche richiede una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e inclusa in **Performance Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le metriche:
- "Lettura" per le metriche

Per creare le metriche:
- "Crea" per le metriche

Per collegare le metriche ai rapporti:
- "Crea" per i link dati metrica

# Panoramica sul riconoscimento

Mostrare il proprio apprezzamento e ringraziare i colleghi inviando messaggi personalizzati, badge e premi al loro feed Chatter.

Riconoscimento Work.com include Ringraziamenti con badge personalizzati illimitati e la possibilità di associare i badge a premi tangibili come le carte regalo. I responsabili possono creare rapporti e cruscotti digitali per visualizzare i dati sui leader di Riconoscimento. Oltre alle autorizzazioni utente necessarie, l'amministratore deve abilitare Ringraziamenti e Premi per l'organizzazione. In base al modo in cui l'amministratore ha configurato Work.com, la scheda Riconoscimento e la scheda Badge possono apparire come schede di primo livello. Inoltre, la scheda Riconoscimento può apparire come sottoscheda nel profilo Chatter dell'utente.

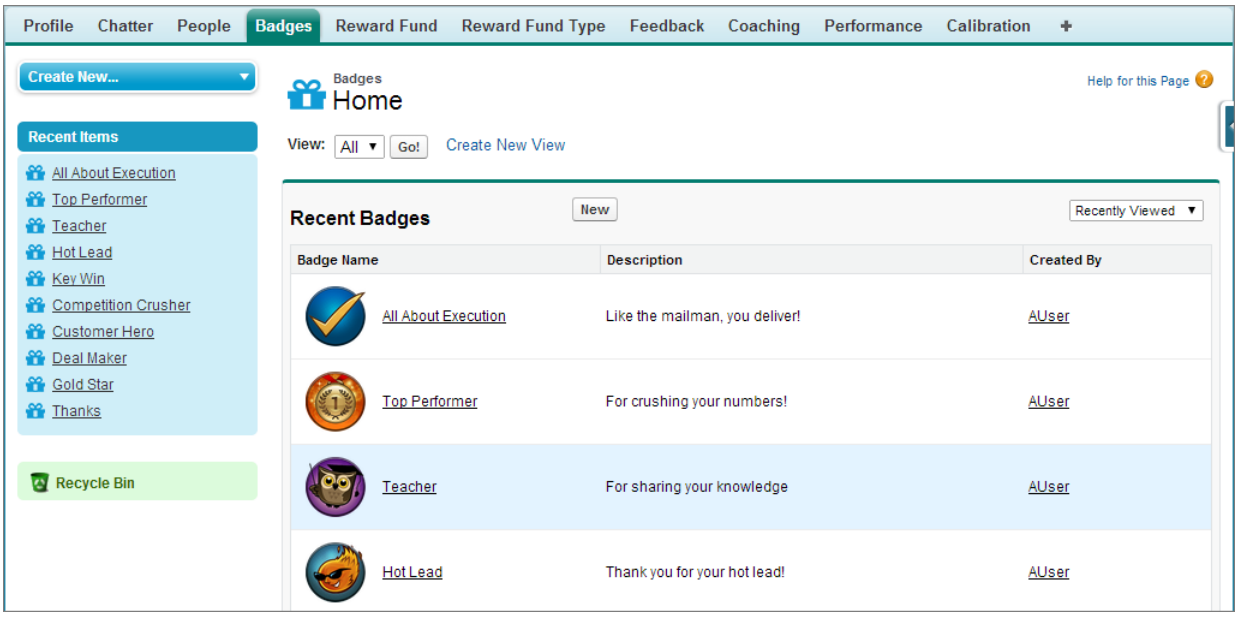
Nota: gli utenti possono creare, condividere e assegnare badge di ringraziamento senza disporre di licenza Work.com. Tuttavia, per utilizzare i badge associati ai premi dovranno comunque disporre di una licenza Work.com. Per ulteriori informazioni su come ottenere Work.com, rivolgersi a Salesforce.

EDIZIONI

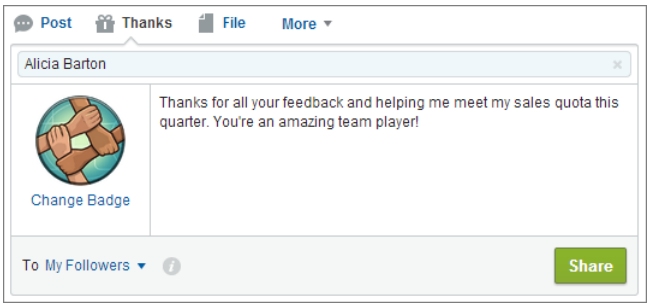
Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Le funzioni Premi richiedono una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition** e inclusa nella versione **Performance Edition**.




Accedere alla libreria di badge disponibili dalla scheda Badge. Fare clic su **Nuovo** per creare un badge o fare clic su un badge per visualizzare o modificare i relativi dettagli. È possibile visualizzare solo i badge che si è autorizzati ad assegnare e la possibilità di creare o modificare i badge può essere limitata in base alla configurazione della funzione.




Assegnare badge di ringraziamento dal publisher Chatter. Gli utenti sono attualmente limitati all'assegnazione di badge a un utente alla volta. Per ulteriori informazioni, vedere Ringraziare i propri colleghi.

Visualizzare i badge ricevuti da un utente nella scheda Riconoscimento del suo profilo Chatter.

VEDERE ANCHE:

- Creazione di un badge
- Configurazione dell'accesso ai badge Ringraziamenti
- Fondi per i premi
- Creazione di fondi per i premi

# Creazione di un badge

È possibile creare badge personalizzati per apprezzare e ringraziare in modo unico i propri colleghi.

Guarda una dimostrazione: Creazione di un badge

1. Fare clic sulla scheda Badge.

   Se la scheda Badge non è disponibile, fare clic sull'icona a destra delle schede correnti e selezionarla dalla pagina Tutte le schede.

2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Immettere un nome e una descrizione per il badge, aggiungere un'immagine del badge e, se si desidera, assegnare premi e limiti del badge.

   Nota:

   - Solo gli utenti per i quali sono abilitati i Premi possono creare un badge Premi.
   - I badge non possono essere trasferiti da un'organizzazione Sandbox a un'organizzazione di produzione.
   - È possibile limitare l'accesso ai record dei badge con l'elenco correlato Accesso, ma le immagini dei badge sono disponibili all'esterno.

| Campo badge | Descrizione |
|---|---|
| Nome badge | Il nome del badge. |
| Attivo | Indica che il badge è attivo e disponibile per essere assegnato. Questa impostazione è abilitata per impostazione predefinita. |
| Fondo per i premi | Selezionare un fondo per i premi per questo badge, se applicabile. |
| Nome titolare | Il nome del titolare del badge. |
| Badge aziendale | Selezionare per rendere questo badge un badge aziendale. I badge aziendali possono essere creati e modificati solo dagli utenti in possesso delle autorizzazioni di moderatore di Chatter. I badge aziendali consentono a tutti gli utenti di assegnare il badge. |
| Descrizione | Una descrizione che spiega il significato del badge. |
| URL dell'immagine | Una rappresentazione visiva del badge. Fare clic sul campo immagine per selezionare una fotografia da una directory del proprio computer. Le immagini dei badge vengono memorizzate nel formato 128 x 128 pixel e sono disponibili esternamente. |

## EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

La funzione Premi richiede una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e inclusa nella versione **Performance Edition**.

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la scheda Badge:

- Non sono richieste autorizzazioni utente aggiuntive

Per creare un badge:

- "Crea" per i Documenti
- L'impostazione "Limita creatori di badge personalizzati" è disabilitata per impostazione predefinita. Se l'impostazione è abilitata, gli utenti devono avere l'autorizzazione "Crea definizioni badge personalizzati".

| Campo badge | Descrizione |
|---|---|
| Numero limite | Il numero di badge che sono disponibili. Può essere riferito ai singoli utenti o a tutti gli utenti. Il valore predefinito è badge illimitati. |
| Data di inizio limite | Indica quando il sistema inizia a conteggiare il numero di badge utilizzati. Il valore predefinito è la data di creazione del badge. |
| Tipo di limite | Selezionare Per utente per applicare il Numero limite a ogni utente. Selezionare Per società per applicare il Numero limite all'intera organizzazione. |

4. Fare clic su **Salva**.

Per impostazione predefinita, l'accesso ai badge personalizzati è impostato per tutti gli utenti interni. Per modificare l'accesso a un badge personalizzato, accedere alla pagina dei dettagli del badge e fare clic su **Modifica elenco** nell'elenco correlato Accesso.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sul riconoscimento

Configurazione dell'accesso ai badge Ringraziamenti

Fondi per i premi

## Configurazione dell'accesso ai badge Ringraziamenti

Configurare l'accesso a un badge di ringraziamento utilizzando l'elenco Accesso correlato.

1. Dalla scheda **Badge**, fare clic sul badge che si desidera modificare.

   Se non si visualizza la scheda Badge, fare clic sull'icona a destra delle schede correnti e selezionarla dalla pagina Tutte le schede.

2. Nell'elenco correlato Accesso, fare clic su **Modifica elenco**.
3. Immettere i gruppi pubblici o gli utenti ai quali si vuole concedere l'accesso.

   È possibile concedere l'accesso solo agli utenti che dispongono delle licenze supportate.

4. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sul riconoscimento

Creazione di un badge

Fondi per i premi

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Le funzioni Premi richiedono una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition** e inclusa nella versione **Performance Edition**.

# Fondi per i premi

I Premi Work.com permettono di collegare premi tangibili ai badge. È possibile allegare i badge a premi tangibili mediante la maggior parte dei codici per regali digitali a livello globale.

L'amministratore deve abilitare Ringraziamenti e Premi nell'organizzazione.

I Premi Work.com supportano i programmi o i marchi di premi scelti dall'utente oltre al tipo di fondo per i premi predefinito Amazon.com™. Le informazioni sui premi sono archiviate in due oggetti, Tipo di fondo per i premi e Fondo per i premi. Segue una breve spiegazione delle differenze tra i due.

**Tipo di fondo per i premi**

Questo oggetto contiene informazioni fisse in merito a un premio, ad esempio il tipo di valuta, le informazioni su come riscattare i premi e i dettagli di caricamento del file CSV. Alcuni esempi sono Amazon.com™, iTunes™ e Starbucks™.

**Fondo per i premi**

Questo oggetto contiene i codici regalo e può essere collegato a un solo tipo di fondo per i premi. Ogni fondo per i premi ha un valore fisso che viene stabilito acquistando i codici regalo per quella somma specifica.

Ad esempio, un fondo per i premi denominato Premi UE 1° trimestre può contenere codici collegati a carte regalo Amazon.com del valore di 100 euro ciascuna. Un altro fondo per i premi, denominato Premi Assistenza Clienti 1° trimestre, può contenere codici collegati a carte regalo Amazon.com del valore di 20 euro ciascuna. Questi fondi per i premi sarebbero correlati allo stesso tipo di fondo per i premi. Al contrario, un fondo per i premi collegato a carte regalo Starbucks sarebbe correlato a un tipo di fondo per i premi diverso.

È possibile creare badge premi seguendo una procedura in tre fasi.

1. Creare un tipo di fondo per i premi o utilizzare il tipo di fondo per i premi predefinito Amazon.com.
2. Creare un fondo per i premi e caricare i codici dei premi.
3. Collegare un badge di ringraziamento a un fondo per i premi.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sul riconoscimento

Creazione di tipi di fondo per i premi

Creazione di fondi per i premi

Creazione di un badge

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Le funzioni Premi richiedono una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition** e inclusa nella versione **Performance Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i Fondi per i premi:

- "Lettura" per i Fondi per i premi

Per creare i Fondi per i premi:

- "Crea" per i Premi

  "Crea" per i Fondi per i premi

# Creazione di tipi di fondo per i premi

Utilizzare i tipi di fondo per i premi per specificare informazioni generali sui premi, quali i codici valuta, le informazioni per il riscatto dei premi e i dettagli per il caricamento dei file CSV.

1. Fare clic sulla scheda Tipo di fondo per i premi.

   Se tale scheda non è disponibile, fare clic su + alla destra delle schede correnti e selezionarla dalla pagina Tutte le schede.

2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Immettere i dettagli del Tipo di fondo per i premi.

**Informazioni**

| Campo | Descrizione |
|---|---|
| Nome tipo di fondo per i premi | Il nome del tipo di fondo per i premi. Cercare di selezionare un'espressione descrittiva, come Amazon.CA (Canada) o Starbucks (USA). |
| Sistema di crediti | Selezionare Codici regalo per associare i propri premi a un premio in denaro. Selezionare Punti se il premio non è associato a somme di denaro. I Tipi di fondo per i premi che utilizzano Punti ignorano il campo Codice valuta. |
| Attivo | Indica se il tipo di fondo per i premi è attivo o meno. |
| Nome titolare | Il titolare del tipo di fondo per i premi. |
| Codice valuta | Il tipo di valuta. |
| Predeterminato | Impostazione di sola lettura che indica se un tipo di fondo per i premi è predeterminato, come il tipo Amazon.com predefinito. Non è possibile cambiare il nome, il sistema di crediti o il codice valuta dei tipi di fondo per i premi predeterminati. I tipi di fondo predeterminati sono generati dal sistema e non possono essere modificati. |

**Riscatto**

| Campo | Descrizione |
|---|---|
| URL riscatto dei premi | L'URL in cui viene riscattato il premio. Questo campo è facoltativo in base al tipo di codice dei premi. Per i codici dei premi sotto forma di link, non immettere l'URL di riscatto dei premi. |
| Informazioni per riscattare i premi | Le istruzioni per riscattare il premio, inclusi i passaggi extra che l'utente potrebbe dover eseguire per riscattare il premio. |
| Termini e dichiarazione di non responsabilità | Informazioni legali aggiuntive riguardanti il tipo di fondo per i premi. |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Le funzioni Premi richiedono una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition** e inclusa nella versione **Performance Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare Tipi di fondo per i premi:

- "Lettura" su Tipi di fondo per i premi

Per creare Tipi di fondo per i premi:

- "Crea" su Tipi di fondo per i premi

  "Lettura" e "Crea" su Fondi per i premi

  "Lettura" e "Crea" su Premi

**Configurazione del caricamento**

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| Colonna codice premio | La colonna in un file CSV che specifica i codici dei premi. Per impostazione predefinita, il caricamento utilizza la seconda colonna. Immettere un numero per specificare una colonna diversa. |
| Colonna valore premio | La colonna in un file CSV che specifica i valori dei premi. Per impostazione predefinita, il caricamento utilizza la terza colonna. Immettere un numero per specificare una colonna diversa. |

4. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

- Fondi per i premi
- Creazione di fondi per i premi
- Creazione di un badge
- Panoramica sul riconoscimento

# Creazione di fondi per i premi

I fondi per i premi contengono i codici regalo connessi a un tipo di fondo per i premi.

Gli utenti possono generare badge premi utilizzando i fondi per i premi da loro creati. I fondi per i premi possono includere carte regalo Amazon.com™ acquistate presso uno dei nostri fornitori terzi, come TangoCard™, o altri programmi di premi diversi da quelli offerti da Amazon.com.

1. Fare clic sulla scheda Fondo per i premi.

   Se la scheda Fondo per i premi non è disponibile, fare clic sull'icona a destra delle schede correnti e selezionarla dalla pagina Tutte le schede.

2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Assegnare un nome al fondo, selezionare il Tipo di fondo per i premi e immettere il valore del premio.
4. Fare clic su **Salva**.
5. Caricare o immettere i codici regalo.
   - Per caricare codici regalo tramite un file CSV, selezionare **Carica CSV**, quindi selezionare **Scegli file**. Selezionare un file CSV e fare clic su **Carica**.

     Per impostazione predefinita, il caricamento utilizza la seconda colonna per i codici dei premi e la terza per i valori dei premi. Tuttavia, è possibile impostare queste colonne su valori diversi sul tipo di fondo per i premi correlato. Ecco un esempio di formattazione del file CSV:

| | A | B | C |
|---|---|---|---|
| 1 | Sequence Number | Reward Code | Reward Value |
| 2 | 1 | 1111-222222-3333 | 10 |
| 3 | 2 | 1111-222222-4444 | 10 |
| 4 | 3 | 1111-222222-5555 | 10 |
| 5 | 4 | 1111-222222-6666 | 10 |
| 6 | 5 | 1111-222222-7777 | 10 |

     Nota: assicurarsi che i dati dei codici premio inizino sulla seconda riga del file CSV. La prima riga è interpretata come riga di intestazione e non viene caricata.

   - Per immettere i codici regalo manualmente, selezionare **Nuovo premio**. Immettere il codice regalo e fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sul riconoscimento
Fondi per i premi
Creazione di tipi di fondo per i premi
Creazione di un badge
Panoramica sul riconoscimento

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Le funzioni Premi richiedono una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** o **Developer Edition** e inclusa nella versione **Performance Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i Fondi per i premi:
- "Lettura" per i Fondi per i premi

Per creare i Fondi per i premi:
- "Crea" per i Fondi per i premi

  "Crea" per i Premi

# Panoramica sulle competenze

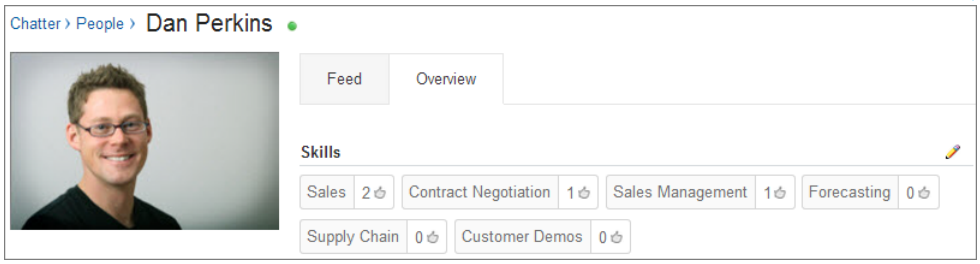
Le competenze consentono agli utenti di condividere informazioni sulla loro esperienza professionale. Con le competenze, gli utenti possono scoprire altri utenti in base alle loro conoscenze, collaborare con loro e confermare le loro competenze.

La funzione Competenze consente di individuare facilmente gli esperti in diverse aree. Gli utenti possono aggiungere o eliminare competenze nella loro pagina del profilo Chatter o sulle pagine dei dettagli dei record e gli altri utenti possono confermare queste competenze. Utilizzare la barra di ricerca globale per cercare esperti con competenze specifiche.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**




IN QUESTA SEZIONE:

Aggiunta di una competenza dalle pagine dei dettagli dei record
Aggiungere delle competenze per condividere la propria esperienza professionale.

Eliminazione di una competenza dalle pagine dei dettagli dei record
Eliminare una competenza qualora non sia più valida.

Conferma di una competenza dalle pagine dei dettagli dei record
È possibile confermare la competenza di un utente per promuovere la sua esperienza in un'area specifica.

VEDERE ANCHE:

Aggiunta di una competenza dalle pagine dei dettagli dei record

# Aggiunta di una competenza dalle pagine dei dettagli dei record

Aggiungere delle competenze per condividere la propria esperienza professionale.

Se la competenza esiste già, cercarla dalla barra di ricerca globale e fare clic su **Aggiungi al mio profilo** nel record della competenza.

1. Dalle impostazioni personali, immettere *`Dettagli utente avanzati`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Dettagli utente avanzati**. Se non si ottiene alcun risultato, immettere *`Informazioni personali`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Informazioni personali**.
2. Nell'elenco correlato Competenze utente, fare clic su **Nuova competenza**.
3. Inserire il nome della competenza e una descrizione facoltativa.
4. Fare clic su **Salva**.
   La competenza è stata creata.
5. Fare clic su **Aggiungi al mio profilo**.
6. Fare clic su **Salva**.
   La competenza viene associata all'utente.

Le competenze si possono aggiungere anche nelle pagine del profilo Chatter.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica sulle competenze
- Eliminazione di una competenza dalle pagine dei dettagli dei record
- Conferma di una competenza dalle pagine dei dettagli dei record

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere le competenze:

- "Crea" per le Competenze e gli Utenti competenza

## Eliminazione di una competenza dalle pagine dei dettagli dei record

Eliminare una competenza qualora non sia più valida.

1. Dalle impostazioni personali, immettere *Dettagli utente avanzati* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Dettagli utente avanzati**. Se non si ottiene alcun risultato, immettere *Informazioni personali* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Informazioni personali**.
2. Nella sezione Competenze utente, fare clic su **Canc** accanto alla competenza da eliminare.
3. Fare clic su **OK**.

La competenza non è più associata all'utente, ma non viene eliminata. Solo i titolari di competenze con le autorizzazioni appropriate e gli utenti in possesso dell'autorizzazione "Modifica tutti i dati" possono eliminare le competenze.

Le competenze si possono eliminare anche nelle pagine del profilo Chatter.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica sulle competenze
- Aggiunta di una competenza dalle pagine dei dettagli dei record
- Conferma di una competenza dalle pagine dei dettagli dei record

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per eliminare le competenze:

- "Lettura" per le Competenze

  E

  "Elimina" per gli Utenti competenza

## Conferma di una competenza dalle pagine dei dettagli dei record

È possibile confermare la competenza di un utente per promuovere la sua esperienza in un'area specifica.

1. Accedere alla pagina del profilo dell'utente di cui si desidera confermare una competenza.
2. Fare clic su nell'angolo superiore destro e selezionare **Dettaglio utente**.
3. Nella sezione Competenze utente, fare clic sul link Nome utente competenza o Conferme accanto alla competenza che si desidera confermare.
4. Fare clic su **Aggiungi conferma**.
5. Fare clic su **Salva**.

Le competenze si possono confermare anche nelle pagine del profilo Chatter.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica sulle competenze
- Aggiunta di una competenza dalle pagine dei dettagli dei record
- Eliminazione di una competenza dalle pagine dei dettagli dei record

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere conferme alle competenze:

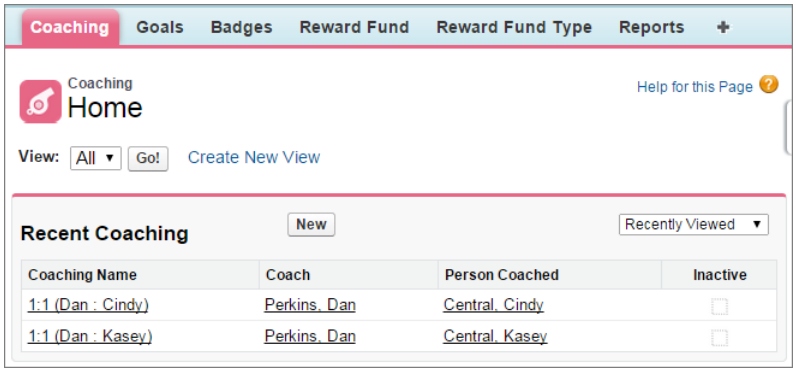
- "Crea" per le Conferme

  E

  "Lettura" per le Competenze e gli Utenti competenza

# Panoramica sulla formazione

Con Formazione Work.com, è possibile formare o essere formato privatamente da qualsiasi utente della propria società. È anche possibile condividere gli spazi di formazione per includere altri osservatori e partecipanti. Accedere alla funzionalità di formazione tramite la scheda Formazione nella pagina del profilo personale.



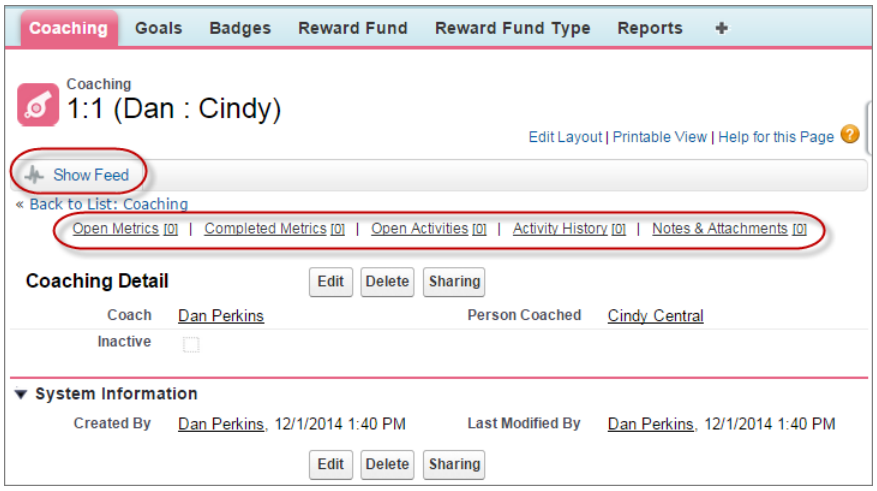

Nella pagina della formazione è possibile:

- Visualizzare un elenco dei propri spazi di formazione.

  Creare i filtri (quali Formazioni personali, Persone che formo e Relazioni inattive) più indicati per la propria organizzazione.

- Fare clic su **Nuovo** per creare uno spazio di formazione. Si possono avere tanti spazi di formazione quanti si desidera.

Fare clic su uno spazio di formazione nella visualizzazione elenco per accedere alla pagina dei dettagli.




Da questa pagina è possibile:

- Fare clic su **Mostra feed** per visualizzare il feed correlato a uno spazio di formazione.

  Per visualizzare il feed, è necessario che l'amministratore abiliti il tracciamento dei feed Chatter.

## EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Formazione richiede una licenza **Work.com**, disponibile come licenza aggiuntiva per le versioni **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e inclusa in **Performance Edition**.

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare gli spazi di formazione:

- "Lettura" per la Formazione

Per creare spazi di formazione:

- "Crea" per la Formazione

- Accedere a obiettivi, metriche, attività, note e allegati correlati a uno spazio di formazione specifico.
- Impostare gli spazi di formazione in modo da disattivarli quando non sono più utili. In questo modo si mantiene la cronologia dei record e lo spazio di formazione può essere riattivato in qualsiasi momento.
- Eliminare gli spazi di formazione se si dispone del livello di accesso appropriato.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sugli obiettivi

Considerazioni sull'utilizzo delle operazioni

Considerazioni sull'utilizzo degli eventi

# Configurazione delle impostazioni di email di Work.com

Abilitare Email Work.com per ricevere le notifiche correlate ai propri feedback e premi in Work.com.

1. Dalle impostazioni personali, immettere *Work.com* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni di email** alla voce Work.com.
2. Nella sezione Generale, selezionare **Ricevi email**.

   È possibile deselezionare questa opzione in qualsiasi momento, se non si desidera più ricevere email di Work.com.
3. Nella sezione Personale, selezionare il tipo di email che si desidera ricevere.

| Impostazione email | Descrizione |
|---|---|
| Qualcuno mi assegna un premio | Selezionare questa opzione se si desidera ricevere un'email quando si riceve un premio da qualcuno. |
| Mi viene chiesto un commento, o ricevo un commento a una domanda che avevo posto | Selezionare questa opzione se si desidera ricevere un'email quando qualcuno richiede il feedback dell'utente o risponde a una domanda fatta dall'utente. |

4. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per configurare le impostazioni email:
- Non sono richieste autorizzazioni aggiuntive

# Creazione di preventivi e documentazione di contratti

## Creazione di preventivi per prodotti e servizi

### Panoramica sui preventivi

Un preventivo è un record che mostra i prezzi proposti di prodotti e servizi. È possibile creare un preventivo da un'opportunità e dai relativi prodotti.

Ogni opportunità può avere più preventivi associati e ciascuno di essi può essere sincronizzato con l'opportunità. Quando un preventivo e un'opportunità sono sincronizzati, le modifiche alle voci del preventivo si sincronizzano con i prodotti nell'opportunità e viceversa.

Una volta creato il preventivo è possibile generare un file PDF e inviarlo al cliente per email. I preventivi in PDF sono basati su modelli. È disponibile un modello standard ma è possibile anche crearne di personalizzati.

Nota: I preventivi in PDF non supportano le lingue con scrittura da destra a sinistra. Il testo si allinea sul lato sinistro della pagina anziché a destra.

VEDERE ANCHE:

Opportunità

Creazione di preventivi

Panoramica sulla sincronizzazione dei preventivi

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i preventivi:
- "Lettura" per i preventivi.

Per creare i preventivi:
- "Crea" per i preventivi

### Creazione di preventivi

Suggerimento: È possibile creare un insieme di preventivi per mostrare diverse combinazioni di prodotti, sconti e quantità in modo che i clienti possano confrontare i prezzi.

1. Fare clic su **Nuovo preventivo** nell'elenco correlato Preventivi in un'opportunità. I campi `Totale parziale`, `Sconto`, `Prezzo totale` e `Totale complessivo` mostrano i valori dell'opportunità.

   Nota: nell'opportunità devono essere attivi listini prezzi, prodotti e prezzi di listino.

2. Immettere un nome preventivo.
3. Nel campo `Data di scadenza`, immettere la data alla quale il preventivo non sarà più valido.
4. Immettere gli importi di imposte e spese di spedizione in base alle esigenze. La valuta di questi valori proviene dall'opportunità.

   Per le organizzazioni che utilizzano più valute, la valuta della voce è quella impostata come valuta dell'opportunità associata, che viene ereditata dal record del prodotto. Se la valuta del prodotto è diversa dalla valuta dell'utente, i campi correlati alla valuta visualizzano entrambe le valute: la valuta del prodotto viene convertita nella valuta dell'utente e l'importo convertito viene visualizzato tra parentesi.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i preventivi:
- "Lettura" per i preventivi.

Per creare i preventivi:
- "Crea" per i preventivi

5. Inserire il nome di un referente o fare clic sull'icona di ricerca ( ) per selezionare un referente. Gli indirizzi di spedizione e fatturazione del preventivo provengono dall'account associato.
6. Al termine, fare clic su **Salva**. Quando si salva un preventivo:
   - Viene aggiunto un numero preventivo univoco.
   - Tutti i prodotti nell'opportunità vengono copiati nel preventivo sotto forma di voci.
   - Il totale complessivo viene ricalcolato in base alle informazioni su imposte e spese di spedizione immesse.

Nelle organizzazioni che utilizzano le versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition è possibile attivare i tipi di record e richiedere all'utente di scegliere un `Tipo di record` durante la creazione di un record. I tipi di record determinano i valori dell'elenco di selezione e i processi aziendali che sono disponibili durante la creazione o modifica di un record.

VEDERE ANCHE:

Visualizzazione e modifica di preventivi
Creazione di preventivi in PDF

## Visualizzazione e modifica di preventivi

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare i preventivi:
- "Modifica" per i preventivi

  E

  "Lettura" per i preventivi

**Visualizzazione dei preventivi**

Dall'elenco correlato Preventivi di un'opportunità, fare clic sul numero del preventivo per visualizzarlo. Nell'elenco vengono visualizzate tutti i preventivi associati all'opportunità. Se sono abilitati i dettagli effetto di attivazione, passare con il mouse sopra qualsiasi campo di ricerca nella pagina dei dettagli per visualizzare le informazioni chiave relative a un record prima di fare clic nella pagina dei dettagli di quel record.

**Modifica dei preventivi**

Per aggiornare un preventivo, fare clic su **Modifica** in una qualsiasi di queste aree.

- Nella pagina dei dettagli del preventivo.
- Accanto al preventivo nell'elenco correlato Preventivi di un'opportunità.
- Nei dettagli effetto di attivazione del preventivo nell'elenco Elementi recenti.

Apportare le modifiche in base alle esigenze. Tenere presente che non è possibile modificare le opportunità associate al preventivo. Al termine, fare clic su **Salva**. Utilizzare la modifica in linea per modificare i campi direttamente nella pagina dei dettagli. Se la modifica in linea non è abilitata, rivolgersi all'amministratore.

**Elenchi correlati**

Gli elenchi correlati su un preventivo visualizzano informazioni chiave correlate al preventivo, incluse le voci preventivo e i preventivi in PDF che sono stati creati e inviati tramite email.

- Passare il mouse sopra i link nella parte superiore di una pagina dei dettagli per visualizzare l'elenco correlato corrispondente e i relativi record. Se Chatter è abilitato, i link effetto di attivazione sono visualizzati sotto al feed. Una sovrapposizione interattiva consente di visualizzare e gestire rapidamente le voci dell'elenco correlato. Fare clic su un link effetto di attivazione per passare al contenuto dell'elenco correlato. Se i link effetto di attivazione non sono abilitati, rivolgersi all'amministratore di Salesforce.
- Per aggiungere direttamente nuove voci, fare clic su **Nuovo** (o il pulsante equivalente) nella parte superiore dell'elenco correlato.
- Per modificare il numero di record visualizzati per gli elenchi correlati, fare clic su **Visualizza altro** sotto a un elenco correlato oppure su **meno** o **più** in fondo alla pagina.

Gli elenchi correlati visualizzati sono determinati da numerosi elementi.

- La versione (Edition) di Salesforce che si sta utilizzando.
- L'utilizzo di Salesforce Classic o Lightning Experience
- La visualizzazione di un account aziendale o di un account personale
- La personalizzazione individuale
- Le personalizzazioni dei layout di pagina impostate dall'amministratore Salesforce
- Le autorizzazioni alla visualizzazione di dati correlati

**Stampa dei preventivi**

Per aprire una pagina stampabile dei dettagli del record, fare clic su **Formato stampa** nell'angolo superiore destro della pagina.

VEDERE ANCHE:

Modifica di voci preventivo

Campi preventivi

## Aggiunta di voci ai preventivi

Per aggiungere voci a un preventivo:

1. Fare clic su **Aggiungi voce** nell'elenco correlato Voci preventivo.
2. Se non è stato selezionato alcun listino prezzi sull'opportunità, selezionare un listino prezzi per il preventivo. In caso contrario, il preventivo utilizzerà il listino prezzi dell'opportunità.
3. Immettere i criteri di ricerca nella finestra di ricerca per trovare una voce.
4. Selezionare i prodotti che si desidera aggiungere e fare clic su **Seleziona**.
5. Immettere i valori corretti nei campi. Per impostazione predefinita, il prezzo di vendita viene impostato sul prezzo di listino del prodotto registrato nel listino prezzi. Il prezzo di vendita può essere modificato a seconda delle autorizzazioni di cui si dispone. Per le organizzazioni che utilizzano più valute, la valuta della voce è quella impostata come valuta dell'opportunità associata, che viene ereditata dal record del prodotto. Se la valuta del prodotto è diversa dalla valuta dell'utente, i campi correlati alla valuta visualizzano entrambe le valute: la valuta del prodotto viene convertita nella valuta dell'utente e l'importo convertito viene visualizzato tra parentesi.
6. Fare clic su **Salva** per salvare e uscire, oppure su **Salva e Altro** per aggiungere altre voci. Le voci sono state aggiunte all'elenco correlato Voci preventivo. Il totale complessivo nella sezione dei dettagli corrisponde alla somma delle voci correlate e lo sconto corrisponde allo sconto medio delle voci.

Se il prodotto dispone di pianificazioni predefinite, le pianificazioni non vengono create quando si aggiunge la voce. Se la voce viene copiata dall'opportunità, è possibile visualizzare la pianificazione dall'opportunità. Per modificare una pianificazione, modificare direttamente il record del prodotto.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere voci preventivo:

- "Modifica" per i preventivi

  E

  "Lettura" per prodotti e listini prezzi

Nota: se il preventivo è sincronizzato con un'opportunità, la nuova voce viene copiata nell'opportunità come un prodotto nell'elenco correlato Prodotti.

## Visualizzazione delle voci di un preventivo direttamente in un'opportunità

Sincronizzare un preventivo con l'opportunità correlata per visualizzare le voci aggiornate del preventivo direttamente nell'opportunità. Quando si esegue la sincronizzazione, tutte le modifiche o le aggiunte alle voci di un preventivo vengono aggiornate nell'elenco correlato Prodotti dell'opportunità, e viceversa. I layout di pagina delle voci sono personalizzabili.

Chiedere all'amministratore di personalizzare le pagine dei dettagli e di modifica delle voci visualizzate dall'utente quando seleziona una voce di un preventivo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per personalizzare i layout di pagina:

- "Personalizza applicazione"

Per visualizzare i layout di pagina (solo per l'editor di layout di pagina ottimizzato):

- "Visualizza impostazione"

## Modifica di voci preventivo

Per modificare una voce preventivo:

1. Fare clic su **Modifica** accanto alla voce nell'elenco correlato Voci preventivo. È anche possibile fare clic su **Modifica tutto** per modificare tutte le voci contemporaneamente.
2. Immettere i valori corretti nei campi. Per impostazione predefinita, il prezzo di vendita viene impostato sul prezzo di listino del prodotto registrato nel listino prezzi. Il prezzo di vendita può essere modificato in base alle autorizzazioni utente.

   Per le organizzazioni che utilizzano più valute, la valuta della voce è quella impostata come valuta dell'opportunità associata, che viene ereditata dal record del prodotto. Se la valuta del prodotto è diversa dalla valuta dell'utente, i campi correlati alla valuta visualizzano entrambe le valute: la valuta del prodotto viene convertita nella valuta dell'utente e l'importo convertito viene visualizzato tra parentesi.

   Se si dispone di una voce preventivo con uno sconto, non è possibile modificare il campo `Sconto` se il prodotto dispone di una pianificazione predefinita nel record del prodotto o di una pianificazione singola definita nel record del prodotto opportunità.
3. Fare clic su **Salva**. se il preventivo è sincronizzato con un'opportunità, il prodotto opportunità corrispondente alla voce preventivo viene aggiornato con le modifiche apportate.

Nota: se si sincronizza un'opportunità con un preventivo e il record del preventivo è bloccato da un processo di approvazione, non è possibile modificare i prodotti opportunità.

### Eliminazione di voci preventivo

Se il preventivo è sincronizzato con un'opportunità, l'eliminazione della voce preventivo determina anche l'eliminazione del prodotto corrispondente nell'elenco correlato Prodotti dell'opportunità.

Per eliminare una voce:

- Fare clic su **Canc** accanto alla voce nell'elenco correlato Voci preventivo del preventivo.
- Fare clic su **Elimina** nella pagina dei dettagli della voce preventivo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere o eliminare le voci preventivo:

- "Modifica" per i preventivi

  E

  "Lettura" per prodotti e listini prezzi

## Eliminazione di preventivi

È possibile eliminare un preventivo se si è un amministratore, il titolare del preventivo oppure un utente superiore al titolare del preventivo nella gerarchia dei ruoli dell'organizzazione e si dispone delle autorizzazioni appropriate.

È possibile eliminare un preventivo da:

- Un'opportunità: aprire un'opportunità e, nell'elenco correlato Preventivi, fare clic su **Canc** accanto al preventivo.
- La pagina dei dettagli del preventivo: aprire il preventivo e fare clic su **Elimina**.

Quando si elimina un preventivo, vengono eliminati anche tutti i PDF, le note e gli allegati correlati. Se il preventivo è sincronizzato con un'opportunità, il record viene rimosso dall'elenco correlato Preventivi dell'opportunità. Il preventivo eliminato viene spostato nel Cestino. Se si recupera un preventivo precedentemente sincronizzato, non verrà più sincronizzato con l'opportunità.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare gli elenchi di preventivi:
- "Lettura" per i preventivi

Per eliminare i preventivi:
- "Elimina" per i preventivi

## Creazione di preventivi in PDF

Utilizzare modelli standard o modelli personalizzati creati appositamente per generare preventivi in PDF da inviare ai clienti.

È possibile generare file PDF di un preventivo da stampare o inviare ai clienti tramite email. Il file PDF del preventivo si può generare dal modello standard integrato o da un modello personalizzato creato dall'utente. I file PDF dei preventivi utilizzano la lingua e le impostazioni internazionali dell'utente in esecuzione.

Nota: In alcuni casi è possibile che un campo non compaia nella tavolozza dei modelli di preventivo o in un file PDF creato a partire da un modello.

- Se un utente non può visualizzare o modificare un campo a causa delle impostazioni di protezione a livello di campo, tale campo non comparirà nei file PDF creati a partire da un modello, anche se il modello contiene il campo. I campi di sola lettura saranno visualizzati nei file PDF.
- Un campo visualizzato nel layout di pagina del preventivo ma privo di valore per un determinato preventivo apparirà nella tavolozza dei modelli di preventivo, ma non nei file PDF creati a partire da quel preventivo.
- I campi delle voci preventivo privi di dati non saranno visualizzati come colonne in un elenco quando si crea un file PDF, anche se sono presenti nel modello. Ad esempio, se nessuna voce preventivo offre uno sconto, la colonna `Sconto` non sarà visualizzata, anche se il campo `Sconto` è compreso nell'elenco.
- Un elenco correlato non presente nel layout di pagina di un preventivo non sarà visualizzato né nella tavolozza dei modelli, né nei preventivi in PDF che utilizzano quel layout di pagina.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare i preventivi in PDF:
- "Modifica" per i preventivi

Il testo PDF presenta altri due limiti da tenere in considerazione:

- I campi di testo visualizzati in un elenco correlato in un preventivo in PDF vengono troncati a meno di 256 caratteri. Questa limitazione si verifica nei campi area di testo RTF, in altri tipi di campi di testo, nei campi standard e in quelli personalizzati.
- I preventivi in PDF non supportano le lingue con scrittura da destra a sinistra. Il testo si allinea sul lato sinistro della pagina anziché a destra.

**Creazione di file PDF di preventivi a partire dal modello standard**

Se non sono stati creati modelli personalizzati o generati file PDF, si parte dal modello standard.

1. Nella pagina dei dettagli del preventivo, fare clic su **Crea PDF** per generare un'anteprima.
2. Fare clic su **Salva come preventivo** per salvare il PDF nell'elenco correlato Preventivi in PDF. Il nome del PDF è il nome del preventivo più un numero di versione, ad esempio `AcmeQuote_V1`.

   Il preventivo si può anche salvare e inviare per email direttamente dalla pagina di anteprima.

**Creazione di preventivi in PDF mediante selezione di un modello**

Se è già stato creato un file PDF, è possibile selezionare un modello da un elenco di quelli utilizzati di recente. Se invece non è stato creato alcun file PDF o se si desidera utilizzare un modello non elencato, è possibile cercare il modello desiderato. Il modello standard è sempre disponibile.

1. Nella pagina dei dettagli del preventivo, fare clic sull'elenco a discesa **Crea PDF**.
2. Selezionare il modello dall'elenco Modelli recenti (se disponibile) o fare clic su `Scegli modello` e cercare il modello desiderato.

   Suggerimento: per ignorare l'elenco dei modelli recenti e scegliere un altro modello, fare clic sul pulsante **Crea PDF** nella pagina dei dettagli del preventivo.
3. Fare clic su **Crea PDF** per generare un'anteprima.
4. Fare clic su **Salva come preventivo** per salvare il PDF nell'elenco correlato Preventivi in PDF. Il nome del PDF è il nome del preventivo più un numero di versione, ad esempio `AcmeQuote_V1`.

   Il preventivo si può anche salvare e inviare per email direttamente dalla pagina di anteprima.

VEDERE ANCHE:

Invio per email di preventivi in PDF

## Invio per email di preventivi in PDF

Quando si crea un preventivo in PDF, è possibile inviarlo per email al cliente per approvazione. Il preventivo deve avere uno stato che ne consenta l'invio per email.

1. Iniziare creando il messaggio email. È possibile:
   - Fare clic su **Salva e invia preventivo per email** nell'anteprima del PDF.
   - Fare clic su **Invia preventivo per email** nella pagina dei dettagli del preventivo.
   - Fare clic su **Invia per email** accanto al PDF nell'elenco correlato Preventivi in PDF.

   Viene aperta un'operazione email con allegato il preventivo in PDF corrente.

   Suggerimento: per inviare per email una versione precedente, fare clic su **Invia per email** accanto a quella versione nell'elenco correlato Preventivi in PDF.
2. Digitare l'indirizzo email del cliente, un oggetto e il testo del messaggio e fare clic su **Invia**.

VEDERE ANCHE:

Creazione di preventivi in PDF

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per inviare per email i preventivi in PDF:
- "Modifica" per i preventivi

## Campi preventivi

Questa tabella elenca i campi che costituiscono un preventivo. Alcuni di questi campi potrebbero non essere visibili o modificabili a seconda del layout di pagina, delle impostazioni di protezione a livello di campo o della versione (Edition) di Salesforce. La protezione a livello di campo è disponibile solo nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition.

Nota: se in un'organizzazione che utilizza più valute la valuta di un prodotto opportunità è diversa dalla valuta dell'utente, i campi valutari dei preventivi e delle voci di preventivo vengono visualizzati in entrambe le valute. la valuta del prodotto viene convertita nella valuta dell'utente e l'importo convertito viene visualizzato tra parentesi. I campi nei rapporti personalizzati del preventivo vengono visualizzati nella valuta del rapporto. I campi valutari includono `Totale parziale`, `Imposta` e `Totale complessivo`.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

| Campo | Descrizione |
|---|---|
| `Nome account` | Nome dell'account al quale è collegata l'opportunità del preventivo. (Sola lettura) |
| `Destinatario aggiuntivo` | Campo dell'indirizzo aggiuntivo da utilizzare se necessario. Per impostazione predefinita, non viene visulizzato nel layout di pagina. |
| `Nome destinatario aggiuntivo` | Nome della persona o dell'azienda associata all'indirizzo aggiuntivo. |
| `Fattura a` | Indirizzo di fatturazione dell'account associato al preventivo. |
| `Nome fatturazione` | Nome della persona o dell'azienda alla quale viene fatturato il preventivo. |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| Nome referente | Nome del referente associato al preventivo. Per impostazione predefinita, questo è il referente principale dell'opportunità. |
| Contratto | Contratto associato al preventivo. |
| Creato da | Utente che ha creato il preventivo e data e ora di creazione. (Sola lettura) |
| Descrizione | Descrizione del preventivo o note per agevolare la differenziazione tra le versioni del preventivo. |
| Sconto | Media ponderata di tutti gli sconti delle voci del preventivo. Può essere qualsiasi numero positivo fino a 100. (Sola lettura) |
| Email | Indirizzo email del referente associato al preventivo. Se disponibile, viene compilato automaticamente quando si aggiunge un referente. |
| Data di scadenza | Data alla quale il preventivo non sarà più valido. |
| Fax | Numero di fax del referente associato al preventivo. Se disponibile, viene compilato automaticamente quando si aggiunge un referente. |
| Totale complessivo | Prezzo totale del preventivo più le spese di spedizione e le imposte. (Sola lettura) |
| Ultima modifica di | Utente che ha modificato per ultimo il preventivo e data e ora della modifica. (Sola lettura) |
| Voci | Numero di voci nel preventivo. |
| Nome opportunità | Nome dell'opportunità associata al preventivo. (Sola lettura) |
| Telefono | Numero di telefono del referente associato al preventivo. Se disponibile, viene compilato automaticamente quando si aggiunge un referente. |
| Nome preventivo | Nome del preventivo. |
| Numero preventivo | Numero generato automaticamente che identifica il preventivo.(Sola lettura) |
| Indirizzo preventivo | Indirizzo al quale inviare il preventivo per approvazione, ad esempio l'indirizzo di un'agenzia di terze parti che rappresenta un acquirente. Per impostazione predefinita, non viene visulizzato nel layout di pagina. |
| Nome indirizzo preventivo | Nome dell'entità (persona o azienda) a cui viene inviato il preventivo per l'approvazione. |
| Tipo di record | Nome del campo che determina quali valori dell'elenco di selezione sono disponibili per il record. Il tipo di record può essere associato a un processo di vendita. Disponibile nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition. |
| Spedizione e movimentazione | Totale dei costi di spedizione e movimentazione del preventivo. |
| Spedisci a | Indirizzo di spedizione dell'account associato al preventivo. |
| Nome spedizioni | Nome dell'entità (persona o azienda) a cui vengono spedite le voci preventivo. |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| Stato | Stato corrente del preventivo. Le opzioni standard sono:<br>• —Nessuno—<br>• Bozza<br>• Richiede revisione<br>• Revisione in corso<br>• Approvato<br>• Rifiutato<br>• Presentato<br>• Accettato<br>• Negato<br>L'amministratore definisce qual è lo stato predefinito dei nuovi preventivi e quali stati consentono di inviare per email il PDF di un preventivo. |
| Totale parziale | Totale delle voci preventivo ante sconti, imposte e spese di spedizione.(Sola lettura) |
| Sincronizzazione | Indica se il preventivo viene sincronizzato con la relativa opportunità associata. (Sola lettura.) |
| Imposta | Imposte totali del preventivo. |
| Prezzo totale | Totale delle voci preventivo al netto di sconti e ante imposte e spese di spedizione.(Sola lettura) |

## Campi delle voci preventivo

Questa tabella elenca i campi (in ordine alfabetico) che costituiscono una voce preventivo.

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| Creato da | Utente che ha creato la voce e data e ora di creazione. (Sola lettura) |
| Data | Data di servizio, di validità o altra data relativa al prodotto. |
| Sconto | Sconto applicato alla voce. È possibile immettere un numero con o senza il simbolo di percentuale e utilizzare fino a due posizioni decimali. |
| Ultima modifica di | Utente che ha modificato per ultimo la voce e data e ora della modifica. (Sola lettura) |
| Descrizione riga | Descrizione del prodotto nella voce. |
| Numero voce | Numero generato automaticamente dal sistema che identifica la voce. (Sola lettura) |
| Prezzo di listino | Prezzo del prodotto inserito nel listino prezzi, inclusa la valuta.(Sola lettura) |
| Prodotto | Nome del prodotto della voce come indicato nel listino prezzi. (Sola lettura) |
| Codice prodotto | Codice interno o numero prodotto utilizzato per identificare il prodotto. |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| Quantità | Numero di unità di prodotto di questa voce incluse nel preventivo. Il valore deve essere maggiore o uguale a uno. Se il preventivo è sincronizzato con un'opportunità, questo campo viene aggiornato dalla voce preventivo al prodotto opportunità. Questo campo viene visualizzato anche nell'elenco Prodotti della pagina Modifica previsione opportunità, se si utilizza la previsione delle opportunità (in base alla versione delle previsioni in uso). |
| Nome preventivo | Nome del preventivo al quale si riferisce la voce. |
| Prezzo di vendita | Prezzo che si desidera utilizzare attualmente per il prodotto. Inizialmente, il prezzo di vendita di un prodotto aggiunto a un'opportunità o a un preventivo è il relativo prezzo di listino, ma in questo punto è possibile modificarlo. Se il preventivo è sincronizzato con un'opportunità, questo campo viene aggiornato dalla voce preventivo al prodotto opportunità. Se il preventivo è sincronizzato con un'opportunità, questo campo viene aggiornato dalla voce preventivo al prodotto opportunità. Questo campo viene visualizzato anche nell'elenco Prodotti della pagina Modifica previsione opportunità, se si utilizza la previsione delle opportunità (in base alla versione delle previsioni in uso). |
| Pianifica | Indica se la voce utilizza le pianificazioni nell'opportunità. Tenere presente che le pianificazioni predefinite non vengono riportate dall'opportunità quando i prodotti opportunità vengono copiati in un preventivo. |
| Totale parziale | Prezzo di vendita della voce moltiplicato per la quantità. |
| Prezzo totale | Prezzo di vendita della voce moltiplicato per la quantità meno lo sconto. |

VEDERE ANCHE:

- Visualizzazione e modifica di preventivi
- Creazione di preventivi

## Ricerca di preventivi

Cercare i preventivi in base al nome o al numero.

1. Digitare i termini di ricerca nell'intestazione laterale o nella casella di ricerca dell'intestazione.
2. Fare clic su **Cerca**.
3. Dai risultati della ricerca, fare clic su una voce per aprirla o scegliere **Modifica**, se disponibile.

Nota: Le visualizzazioni elenco si possono creare solo sulle schede degli oggetti. L'oggetto Preventivi non dispone di una scheda oggetto standard e non supporta le schede oggetto personalizzato.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i preventivi
- "Lettura" per i preventivi

## Panoramica sulla sincronizzazione dei preventivi

La sincronizzazione dei preventivi consente di collegare un preventivo all'opportunità dal quale è stato creato e di sincronizzare tutti gli aggiornamenti tra i due record. Un'opportunità può disporre di più preventivi, ma può sincronizzarsi solo con un preventivo alla volta.

Quando un preventivo e un'opportunità sono sincronizzati, le aggiunte o modifiche all'elenco dei prodotti di un record si sincronizzano con i prodotti nell'altro record. Pertanto, l'aggiunta o l'eliminazione di una voce da un preventivo aggiorna l'elenco correlato Prodotti dell'opportunità sincronizzata e l'aggiunta o l'eliminazione di un prodotto dall'opportunità aggiorna l'elenco correlato Voci preventivo del preventivo sincronizzato. Anche l'ordinamento dei prodotti viene sincronizzato tra i due record. Il preventivo e l'opportunità continuano a sincronizzarsi ogni volta, finché non si interrompe la sincronizzazione o non si elimina uno dei record.

È possibile sincronizzare preventivi e opportunità che non dispongono di prodotti. Quando si aggiunge un prodotto a uno dei due record, esso viene aggiunto automaticamente al record con il quale è sincronizzato.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Se un'opportunità e un preventivo sono sincronizzati, l'opportunità identifica il preventivo sincronizzato in due punti:

- Il campo `Preventivo sincronizzato` nella pagina dei dettagli dell'opportunità.
- La casella di controllo `Sincronizzazione` nell'elenco correlato Preventivi.

Se si interrompe la sincronizzazione tra un preventivo e un'opportunità, il collegamento viene interrotto e i record non vengono più aggiornati automaticamente con le rispettive modifiche.

VEDERE ANCHE:

Sincronizzazione di preventivi e opportunità

## Sincronizzazione di preventivi e opportunità

Per sincronizzare un preventivo con un'opportunità:

1. Aprire il preventivo che si desidera sincronizzare e fare clic su **Inizia sincronizzazione**.
2. Nelle finestre di dialogo, fare clic su **Continua**, **Sincronizzazione**, quindi **Chiudi**.

Il preventivo e l'opportunità sono ora collegati per la sincronizzazione, che avviene ogni volta che si aggiunge o si aggiorna una voce preventivo o un prodotto opportunità. Il campo `Preventivo sincronizzato` dell'opportunità e l'elenco correlato Preventivi identificano il preventivo attualmente sincronizzato.

Per interrompere la sincronizzazione tra un preventivo e un'opportunità, aprire il preventivo sincronizzato e fare clic su **Interrompi sincronizzazione**. Gli aggiornamenti non vengono più sincronizzati tra i record.

Per sincronizzare un preventivo diverso con un'opportunità, attenersi alla procedura di sincronizzazione di un preventivo. Il preventivo precedentemente sincronizzato interrompe la sincronizzazione e viene avviato il nuovo preventivo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per sincronizzare i preventivi:
- "Crea" per i preventivi

VEDERE ANCHE:

Risoluzione dei problemi di sincronizzazione dei preventivi
Panoramica sulla sincronizzazione dei preventivi

## Risoluzione dei problemi di sincronizzazione dei preventivi

Se si tenta di sincronizzare i preventivi in determinate condizioni, potrebbero essere visualizzati dei messaggi di errore. In tal caso, individuare l'errore di seguito e verificare come risolvere il problema.

**Impossibile sincronizzare il preventivo perché ha prodotti inattivi o archiviati.**

- Se il prodotto non è attivo, modificare il prodotto e selezionare la casella di controllo `Attivo`.
- Se il prodotto è stato archiviato, eliminare il prodotto se l'opportunità non è chiusa.

**Impossibile sincronizzare il preventivo perché ha un listino prezzi inattivo o archiviato.**

- Se il listino prezzi è inattivo, modificare il listino prezzi e selezionare la casella di controllo `Attivo`.
- Se il listino prezzi è stato archiviato, eliminare il listino prezzi se l'opportunità non è chiusa.

**Impossibile sincronizzare il preventivo perché ha prezzi di listino inattivi o archiviati.**

- Se il prezzo di listino non è attivo, modificare il prezzo di listino e selezionare la casella di controllo `Attivo` per il prezzo di listino.
- Se il prezzo di listino è stato archiviato, eliminare il prezzo di listino se l'opportunità non è chiusa.

**Impossibile sincronizzare il preventivo perché ha una valuta inattiva.**

Per attivare la valuta, da Imposta immettere *`Gestisci valute`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Gestisci valute**.

**Questo preventivo non può essere sincronizzato in quanto una o più delle pianificazioni per i prodotti opportunità sono state cambiate dal momento dalla creazione del preventivo.**

Creare un nuovo preventivo e sincronizzarlo, oppure aprire il prodotto ed eliminare la pianificazione, quindi ricreare la pianificazione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per sincronizzare i preventivi:
- "Crea" per i preventivi

**Questo preventivo non può essere sincronizzato in quanto un altro preventivo in corso di sincronizzazione per questa opportunità è bloccato per via di un processo di approvazione di flusso di lavoro. Le opportunità si possono sincronizzare con un solo preventivo alla volta.**

Per sbloccare l'altro preventivo, terminare il processo di approvazione o richiamare la richiesta di approvazione.

**Il campo SyncedQuote è di sola lettura all'interno di un trigger.**

È possibile che l'organizzazione stia utilizzando un trigger Apex che sta tentando di modificare il campo `SyncedQuote`. Il campo `SyncedQuote` è di sola lettura e non può essere modificato con un trigger. Contattare l'amministratore di sistema per modificare il trigger.

# Documentazione di contratti per gli account

## Panoramica sui contratti

Un contratto è un accordo scritto tra due o più parti. Molte società si servono di contratti per definire i termini secondo i quali vengono condotti gli affari con altre società.

È possibile utilizzare Salesforce per stabilire e documentare i contratti con gli account. Quindi, si può tenere traccia dei contratti mediante il monitoraggio del processo di approvazione dell'organizzazione e utilizzare gli avvisi del flusso di lavoro per ricevere una notifica per il rinnovamento dei contratti.

VEDERE ANCHE:

Pagina iniziale Contratti

## Pagina iniziale Contratti

Fare clic sulla scheda Contratti per visualizzare la pagina iniziale Contratti.

- Per visualizzare un elenco di elementi filtrati, selezionare un elenco predeterminato dall'elenco a discesa `Visualizza` o fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire le proprie visualizzazioni personalizzate. Per modificare o eliminare le visualizzazioni create, selezionarle dall'elenco a discesa `Visualizza` e fare clic su **Modifica**.
- Nella sezione **Contratti recenti**, selezionare un'opzione dall'elenco a discesa per visualizzare un breve elenco dei contratti principali che soddisfano tale criterio. Dall'elenco, fare clic su un contratto per visualizzarne i dettagli relativi. `Nome contratto` viene visualizzato nell'elenco solo se è stato aggiunto al layout di pagina del contratto. Passare dal link **Mostra 25 elementi** al link **Mostra 10 elementi** e viceversa per cambiare il numero di elementi visualizzati. I campi visualizzati dipendono dal layout di ricerca "Scheda Contratti" definito dall'amministratore e dalle impostazioni di protezione a livello di campo (disponibili solo nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition). Le opzioni disponibili per Contratti recenti sono:

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la scheda Contratti:
- "Lettura" per i contratti

Per visualizzare i contratti:
- "Lettura" per i contratti

Per creare i contratti:
- "Crea" per i contratti

  E

  "Lettura" per gli account

| Opzione Contratti recenti | Descrizione |
|---|---|
| **Creati recentemente** | Gli ultimi dieci o venticinque contratti creati, elencati partendo da quelli creati più di recente. Questo elenco include esclusivamente i record di cui è titolare l'utente. |

| Opzione Contratti recenti | Descrizione |
|---|---|
| **Modificati recentemente** | Gli ultimi dieci o venticinque contratti aggiornati, elencati partendo da quelli aggiornati più di recente. Questo elenco include esclusivamente i record di cui è titolare l'utente. |
| **Visualizzati recentemente** | Gli ultimi dieci o venticinque contratti visualizzati, elencati partendo da quelli visualizzati più di recente. Questo elenco deriva dagli elementi recenti dell'utente e include record di cui è titolare l'utente e altri utenti. |

- Nella sezione **Contratti recenti**, fare clic su **Nuovo** per creare un nuovo contratto.

VEDERE ANCHE:

Visualizzazione e modifica dei contratti

Indicazioni generali per la creazione di contratti

## Visualizzazione degli elenchi contratti

La pagina di elenco dei contratti consente di visualizzare un elenco di contratti nella visualizzazione corrente. Per visualizzare un elenco di elementi filtrati, selezionare un elenco predeterminato dall'elenco a discesa `Visualizza` o fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire le proprie visualizzazioni personalizzate. Per modificare o eliminare le visualizzazioni create, selezionarle dall'elenco a discesa `Visualizza` e fare clic su **Modifica**.

- Fare clic sul numero di un contratto per visualizzarne i dettagli. Fare clic su **Modifica** o **Canc** per modificare o eliminare un contratto.
- Se Chatter è abilitato, fare clic su o  per seguire o smettere di seguire un contratto nel proprio feed di Chatter.
- Per creare un contratto, fare clic su **Nuovo contratto** o selezionare **Contratto** dall'elenco a discesa Crea nuovo nell'intestazione laterale.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare gli elenchi dei contratti:

- "Lettura" per i contratti

Per creare i contratti:

- "Crea" per i contratti

  E

  "Lettura" per gli account

# Visualizzazione e modifica dei contratti

**Visualizzazione di contratti**

Dopo aver individuato un contratto nella pagina iniziale o nelle pagine di elenco Contratti, fare clic sul numero del contratto per visualizzare le informazioni dettagliate. Da un account, fare clic sul numero del contratto nell'elenco correlato Contratti per visualizzare il contratto. Tutti i contratti associati all'account vengono elencati nell'elenco correlato Contratti. Se sono abilitati i dettagli effetto di attivazione, passare con il mouse sopra qualsiasi campo di ricerca nella pagina dei dettagli per visualizzare le informazioni chiave relative a un record prima di fare clic nella pagina dei dettagli di quel record.

**Visualizzazione degli aggiornamenti e dei commenti ai contratti (Chatter)**

È possibile visualizzare un feed Chatter con aggiornamenti, commenti e post relativi al contratto.

**Modifica di contratti**

Per aggiornare un contratto, fare clic su **Modifica** e modificare i campi che si desidera aggiornare. Al termine, fare clic su **Salva**. È anche possibile selezionare **Salva e Nuovo** per salvare il contratto corrente e crearne un altro. Gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Modifica" per i contratti possono modificare i contratti finché non sono attivati. Utilizzare la modifica in linea per modificare i campi direttamente nella pagina dei dettagli. Se la modifica in linea non è abilitata, rivolgersi all'amministratore.

**Elenchi correlati al contratto**

Nella parte inferiore della schermata viene fornita un'istantanea delle informazioni chiave relative al contratto. Gli elenchi correlati visualizzati dipendono dalla personalizzazione dell'utente oltre che dalla personalizzazione impostata dall'amministratore ai layout di pagina o alle autorizzazioni dell'utente a visualizzare i dati correlati. Fare clic su singoli elementi per visualizzare dettagli aggiuntivi. Fare clic su **più** nella parte inferiore della pagina o su **Visualizza altro** sotto un elenco correlato per visualizzare ulteriori elementi. Fare clic su **Nuovo** per aggiungere direttamente nuove voci.

**Stampa di contratti**

Per aprire una pagina stampabile dei dettagli del record, fare clic su **Formato stampa** nell'angolo superiore destro della pagina.

Per tornare all'ultima pagina di elenco visualizzata, fare clic su **Torna a elenco** nella parte superiore della pagina dei dettagli del contratto. Se l'organizzazione ha abilitato sezioni di pagina comprimibili, utilizzare le frecce accanto alle intestazioni di sezione per espandere o comprimere ogni sezione della pagina dei dettagli.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i contratti:
- "Lettura" per i contratti

Per modificare i contratti:
- "Modifica" per i contratti

  E

  "Lettura" per gli account

Per modificare contratti attivati:
- "Attiva contratti"

## Indicazioni generali per la creazione di contratti

Considerare la possibilità di immettere le seguenti informazioni facoltative per ottimizzare la qualità dei dati.

- La data iniziale
- Per quanto tempo il contratto sarà in vigore
- La data finale

> **Nota:** l'amministratore potrebbe aver configurato Salesforce in modo che calcoli la `Data finale contratto` in base alla `Data iniziale contratto` e alla `Durata contratto`. Se la `Data finale contratto` viene calcolata automaticamente, non verrà visualizzata nella pagina di modifica dei contratti.

Se l'organizzazione utilizza le divisioni, il nuovo contratto viene automaticamente impostato sulla divisione dell'account correlato.

VEDERE ANCHE:

Pagina iniziale Contratti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i contratti:
- "Lettura" per i contratti

Per creare i contratti:
- "Crea" per i contratti

  E

  "Lettura" per gli account

## Cronologia contratti

L'elenco correlato Cronologia contratto incluso nella pagina dei dettagli di un contratto tiene traccia delle modifiche apportate al contratto. L'impostazione predefinita prevede il tracciamento delle modifiche per i contratti con stato **In fase di approvazione** o **Attivato**. Per tracciare le modifiche per i contratti con qualsiasi stato, vedere Personalizzazione delle impostazioni del contratto.

Ogni volta che un utente modifica uno dei campi standard o personalizzati di cui si desidera tenere traccia nel contratto, viene aggiunta una nuova voce all'elenco correlato Cronologia contratto. Tutte le voci includono data, ora, tipo e autore della modifica. Le modifiche apportate agli elenchi correlati sul contratto non vengono registrate nella cronologia del contratto.

È possibile generare rapporti sui contratti attivati i cui campi sono tracciati facendo clic sul pulsante **Nuovo rapporto...** dalla scheda Rapporti, selezionando **Rapporti contratti** come tipo di rapporto e scegliendo **Cronologia contratti**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

I contratti sono disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## Attivazione di contratti

L'attivazione di un contratto modifica lo stato del contratto in `Attivato` e rende il contratto di sola lettura. I contratti attivati non possono essere modificati e solo gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Elimina contratti attivati" sono in grado di eliminare un contratto con stato Attivato.

Per attivare un contratto:

1. Aprire il contratto che si desidera attivare.
2. Fare clic su **Attiva**. Lo stato di un contratto attivato è `Attivato`.

VEDERE ANCHE:

Visualizzazione e modifica dei contratti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per attivare i contratti:

- "Attiva contratti"

  E

  "Lettura" e "Modifica" per i contratti

# Gestione e tracciamento degli ordini dei clienti

## Panoramica sugli ordini

Utilizzare gli ordini per tenere traccia delle richieste di clienti relative a prodotti o servizi.

Un *ordine* è un contratto tra un'azienda e un cliente per la fornitura di servizi o la consegna di prodotti con una quantità, un prezzo e una data di consegna specificati. A seconda delle esigenze aziendali, l'amministratore può richiedere l'aggiunta di ordini a un contratto o consentirne l'aggiunta direttamente su un account.

Esempio: Ad esempio, un fornitore di servizi Internet può richiedere ai clienti di impegnarsi per un anno di servizi. La società potrebbe quindi richiedere i contratti come riferimento per ogni ordine. Al contrario, un'azienda che vende abbigliamento può vendere i prodotti in un'unica transazione. L'azienda potrebbe allora associare ogni ordine direttamente a un account.

VEDERE ANCHE:

Indicazioni generali per la creazione di ordini

Aggiornamento degli ordini

Campi ordine

Cronologia ordini

Panoramica sugli ordini di riduzione

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la scheda Ordini:

- "Lettura" per gli ordini

Per visualizzare gli ordini:

- "Lettura" per gli ordini

# Trovare gli ordini nell'organizzazione

Per trovare gli ordini esatti che si stanno cercando, creare visualizzazioni elenco personalizzate e utilizzare le visualizzazioni elenco predefinite.

Per filtrare gli ordini che si stanno visualizzando, dalla scheda Ordini, selezionare un elenco predefinito dall'elenco a discesa Visualizza. Per creare un elenco personalizzato, fare clic su **Crea nuova visualizzazione**.

Dopo avere filtrato gli ordini fino alla visualizzazione desiderata, fare clic su un ordine per visualizzarne i dettagli.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica sugli ordini
- Limiti di modifica e di eliminazione per ordini e ordini di riduzione

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare gli elenchi di ordini:

- "Lettura" per gli ordini

# Indicazioni generali per la creazione di ordini

Ogni ordine deve essere associato a un account o a un contratto, a seconda delle impostazioni dell'amministratore.

È possibile creare un ordine direttamente su un account o contratto, tramite il relativo elenco correlato Ordini, per associare automaticamente l'ordine a quel record. È anche possibile creare un ordine dalla scheda Ordini e aggiungendo manualmente l'account e il contratto associati, se necessario.

Se si desidera creare un ordine con gli stessi dettagli di un altro ordine, è possibile clonarlo. Se si clona con prodotti, non è possibile modificare la valuta o il listino prezzi del nuovo ordine.

VEDERE ANCHE:

- Aggiornamento degli ordini
- Aggiunta di prodotti a un ordine
- Panoramica sugli ordini

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare un ordine dalla scheda Ordini:

- "Crea" per gli ordini

Per creare un ordine su un contratto:

- "Crea" per gli ordini E "Lettura" per i contratti

Per creare un ordine su un account:

- "Crea" per gli ordini E "Lettura" per gli account

# Campi ordine

Segue una descrizione dei campi disponibili negli ordini e ordini di riduzione.

Gli ordini e gli ordini di riduzione presentano i seguenti campi. Alcuni campi potrebbero non essere visibili o modificabili a seconda del layout di pagina e delle impostazioni di protezione a livello di campo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Gli ordini sono disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** e **Developer Edition**

Gli ordini di riduzione sono disponibili nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** e **Developer Edition**

| Campo | Descrizione |
|---|---|
| Nome account | Nome dell'account associato all'ordine. (Sola lettura per gli ordini di riduzione.) |
| Numero account | Numero univoco assegnato automaticamente all'account associato all'ordine. (Sola lettura per gli ordini di riduzione.) |
| Attivato da | Nome dell'utente che ha attivato l'ordine. (Sola lettura) |
| Data di attivazione | Data in cui è stato attivato l'ordine. |
| Città fatturazione | Porzione dell'indirizzo di fatturazione che indica la città. Questo campo consente fino a 40 caratteri. |
| Paese fatturazione | Porzione dell'indirizzo di fatturazione che indica il paese. La voce viene selezionata da un elenco di selezione di valori standard o inserita come testo. Se il campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. |
| Stato/Provincia fatturazione | Porzione dell'indirizzo di fatturazione che indica lo stato o la provincia. La voce viene selezionata da un elenco di selezione di valori standard o inserita come testo. Se il campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. |
| Via fatturazione | Indirizzo postale utilizzato per la fatturazione. Questo campo consente fino a 255 caratteri. |
| CAP fatturazione | Porzione dell'indirizzo di fatturazione che indica il codice postale. Questo campo consente fino a 20 caratteri. |
| Referente fatturazione | Referente al quale l'ordine viene fatturato. |
| Società autorizzata da | Utente dell'organizzazione che ha autorizzato l'ordine. |
| Data di autorizzazione società | Data in cui è stato autorizzato l'ordine. |
| Data finale contratto | Ultimo giorno di validità del contratto. (Sola lettura) |

| Campo | Descrizione |
|---|---|
| Nome contratto | Titolo del contratto principale che consente di distinguerlo da altri contratti. (Sola lettura) |
| Numero contratto | Numero univoco automaticamente assegnato al contratto. La numerazione dei contratti parte da "100". (Sola lettura per gli ordini di riduzione) |
| Creato da | Utente che ha creato il record dell'ordine. (Sola lettura) |
| Valuta | Valuta predefinita per tutti i campi di importi in valuta nell'ordine. (Sola lettura per gli ordini di riduzione.) |
| Cliente autorizzato da | Referente sull'account dell'ordine che ha autorizzato l'ordine. |
| Data di autorizzazione cliente | Data in cui il referente ha autorizzato l'ordine. |
| Descrizione | Descrizione dell'ordine. |
| Ultima modifica di | L'utente che ha modificato l'ordine più di recente. |
| Opportunità | Opportunità associata all'ordine. |
| Ammontare ordine | Ammontare totale dell'ordine. |
| Data finale ordine | Data in cui l'ordine termina. |
| Nome ordine | Breve descrizione dell'ordine per distinguerlo dagli altri. |
| Numero ordine | Numero univoco assegnato automaticamente all'ordine. La numerazione degli ordini parte da "100". (Sola lettura) |
| Tipo di record ordine | Tipo di record assegnato all'ordine. |
| Numero di riferimento ordine | Numero di riferimento assegnato all'ordine. |
| Data iniziale ordine | Data in cui l'ordine è diventato effettivo. |
| Tipo ordine | Tipo di ordine. Il valore inserito viene selezionato da un elenco di selezione di valori disponibili, impostati dall'amministratore. Ogni valore di elenco di selezione può contenere al massimo 40 caratteri. |
| Ordine originale | Solo per gli ordini di riduzione. Pre-compilato con l'ID dell'ordine principale quando si crea un ordine di riduzione facendo clic su **Riduci ordine**. |
| Titolare | Titolare dell'ordine. Può essere un utente o un'area di attesa. I titolari degli ordini hanno accesso completo ai propri ordini indipendentemente dall'accesso all'account. |
| Data ordine di acquisto | Data in cui è stato emesso un ordine di acquisto. |
| Numero ordine acquisto | Numero dell'ordine di acquisto. |
| Preventivo | Preventivo associato all'ordine. |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| `Ordine di riduzione` | Se selezionata, il record dell'ordine rappresenta un ordine di riduzione. Automaticamente selezionata quando si crea un ordine di riduzione facendo clic su **Riduci ordine**. Sola lettura. |
| `Città spedizioni` | Porzione dell'indirizzo principale o di spedizione che indica la città. Questo campo consente fino a 40 caratteri. |
| `Paese spedizioni` | Porzione dell'indirizzo principale o di spedizione che indica il paese. La voce viene selezionata da un elenco di selezione di valori standard o inserita come testo. Se il campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. |
| `Stato/Provincia spedizioni` | Porzione dell'indirizzo principale o di spedizione che indica lo stato o la provincia. La voce viene selezionata da un elenco di selezione di valori standard o inserita come testo. Se il campo è di testo, è consentito un massimo di 80 caratteri. |
| `Via spedizioni` | Indirizzo principale o di spedizione che indica la via dell'account. Questo campo consente fino a 255 caratteri. |
| `CAP spedizioni` | Porzione dell'indirizzo principale o di spedizione che indica il codice postale. Questo campo consente fino a 20 caratteri. |
| `Referente spedizioni` | Referente al quale viene spedito l'ordine. |
| `Stato` | Indica la fase raggiunta dall'ordine nel processo aziendale di ordinazione.<br>L'organizzazione può aggiungere valori a questo elenco all'interno di due categorie di stato dell'ordine definite dal sistema: Bozza e Attivato. È possibile utilizzare queste categorie di stato per tenere traccia degli ordini all'interno del processo aziendale utilizzando rapporti e visualizzazioni. Alcune autorizzazioni utente si applicano specificamente agli stati Bozza e altri agli stati Attivato. |

VEDERE ANCHE:

- Panoramica sugli ordini
- Panoramica sugli ordini di riduzione
- Aggiornamento degli ordini
- Campi prodotti ordinati

# Aggiornamento degli ordini

Una volta creato un ordine, apportare le modifiche desiderate per aggiornare lo stato, aggiungere o modificare prodotti o creare un ordine di riduzione.

- Modificare l'ordine per aggiornarne i dettagli.
- Aggiungere e modificare i prodotti ordinati per identificare i prodotti o i servizi richiesti.
- Attivare gli ordini.
- Disattivare ordini.
- Ridurre un ordine attivato.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sugli ordini

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

# Limiti di modifica e di eliminazione per ordini e ordini di riduzione

Alcuni campi non sono più modificabili dopo che un ordine è stato creato. Altri, non sono modificabili dopo che un ordine è stato ridotto.

- Non è possibile modificare da *Bozza* ad *Attivato* e viceversa la categoria dello stato di un ordine o di un ordine di riduzione. Il campo stato viene aggiornato in base ad altri processi.

  Ad esempio, quando si fa clic su **Attiva**, la categoria dello stato cambia da *Bozza* ad *Attivato*. L'etichetta dello stato può essere diversa, a seconda delle impostazioni dell'amministratore.

- Una volta creato un ordine, sarà possibile modificare solo il campo `Account` quando si verificano le condizioni indicate di seguito.
  - Lo stato dell'ordine è *Bozza*.
  - Se all'ordine è associato un contratto, tale contratto è associato anche al nuovo account.
- Una volta creato un ordine, sarà possibile modificare solo il campo `Contratto` quando si verificano le condizioni indicate di seguito.
  - Lo stato dell'ordine è *Bozza*.
  - L'account associato all'ordine è lo stesso account associato al nuovo contratto.
  - La valuta associata all'ordine è la stessa valuta associata al nuovo contratto.
  - Se all'ordine è associato un listino prezzi, tale listino è associato anche al nuovo contratto.
- Una volta che un listino prezzi è stato assegnato a un ordine, non è possibile modificare o eliminare l'assegnazione del listino prezzi.
- Se un ordine ha un ordine di riduzione associato, non è possibile modificare la data finale dell'ordine.
- Per eliminare un ordine attivato o un ordine di riduzione, è necessario prima disattivarlo. Per disattivare un ordine, è necessario prima disattivarlo ed eliminare eventuali ordini di riduzione associati.
- Solo i titolari degli ordini, i titolari degli account, i titolari dei contratti e gli amministratori di sistema possono eliminare gli ordini correlati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Gli ordini sono disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** e **Developer Edition**

Gli ordini di riduzione sono disponibili nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare un ordine o un ordine di riduzione:
- "Modifica" per gli ordini

Per modificare un ordine attivato o un ordine di riduzione:
- "Modifica ordini attivati"

Per eliminare un ordine o un ordine di riduzione:
- "Elimina" per gli ordini

**Nota:** Quando si elimina un contratto, vengono eliminati anche tutti gli elementi correlati, quali ordini, note, allegati, eventi e operazioni, cronologia e richieste di approvazione. Gli account associati non vengono eliminati con il contratto. Il contratto eliminato viene spostato nel Cestino. Se si annulla l'eliminazione del contratto, vengono ripristinati anche gli elementi correlati.

VEDERE ANCHE:

- Indicazioni generali per la creazione di ordini
- Aggiornamento degli ordini
- Panoramica sugli ordini

# Limiti di attivazione per ordini e ordini di riduzione

I limiti di attivazione consentono di proteggere l'integrità dei dati relativi agli ordini.

- Per poter essere attivato, un ordine deve avere prodotti ordinati.
- Non è possibile attivare un ordine di riduzione se questo riduce un prodotto ordinato a una quantità negativa.
- Una volta attivato un ordine o un ordine di riduzione, non è possibile aggiungere o rimuovere prodotti ordinati, ma è possibile modificare quelli esistenti.

VEDERE ANCHE:

- Aggiornamento degli ordini
- Panoramica sugli ordini
- Panoramica sugli ordini di riduzione
- Limiti di disattivazione per gli ordini

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Gli ordini sono disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** e **Developer Edition**

Gli ordini di riduzione sono disponibili nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per attivare gli ordini:

- "Attiva ordini"

# Limiti di disattivazione per gli ordini

Per poter disattivare gli ordini che hanno ordini di riduzione, è necessario prima disattivare ed eliminare gli ordini di riduzione.

VEDERE ANCHE:

- Aggiornamento degli ordini
- Panoramica sugli ordini
- Panoramica sugli ordini di riduzione

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Gli ordini sono disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Gli ordini di riduzione sono disponibili nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per disattivare gli ordini e gli ordini di riduzione:

- "Modifica ordini attivati"

# Cronologia ordini

Tenere traccia di un ordine, ad esempio delle variazioni di stato, nella relativa pagina dei dettagli, utilizzando l'elenco correlato Cronologia ordini.

Ogni volta che un utente modifica un campo standard o personalizzato, viene aggiunta una nuova voce all'elenco correlato Cronologia ordini, indipendentemente dallo stato dell'ordine. Tutte le voci includono data, ora e tipo della modifica, nonché il nome dell'autore della stessa. Le modifiche apportate agli elenchi correlati dell'ordine non vengono registrate nella cronologia dell'ordine.

VEDERE ANCHE:

- Aggiornamento degli ordini
- Panoramica sugli ordini
- Panoramica sugli ordini di riduzione

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** e **Developer Edition**

# Panoramica sui prodotti ordinati

Un *prodotto ordinato* è un prodotto o servizio fornito a un cliente in base a un ordine associato.

Tutti i prodotti ordinati in un ordine sono associati a un listino prezzi. L'elenco correlato Prodotti ordinati su un ordine indica tra parentesi a quale listino prezzi è associato l'ordine. Ad esempio, se il listino prezzi Governo è associato ai prodotti ordinati, l'elenco correlato sarà intitolato Prodotti ordinati (Governo).

Un *prodotto ordine di riduzione* è un prodotto o servizio che deve essere oggetto di restituzione, riduzione, interruzione della fornitura o disabilitazione in base a un ordine di riduzione associato. Ogni prodotto ordine di riduzione è direttamente associato a un prodotto ordinato.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

VEDERE ANCHE:

- Aggiunta di prodotti a un ordine
- Aggiunta di prodotti a un ordine di riduzione
- Limiti di modifica e di eliminazione per i prodotti ordinati
- Panoramica sugli ordini
- Panoramica sugli ordini di riduzione

# Campi prodotti ordinati

Segue una descrizione dei campi disponibili nei prodotti ordinati e nei prodotti ordini di riduzione.

I prodotti ordinati e i prodotti ordini di riduzione presentano i seguenti campi. Alcuni campi potrebbero non essere visibili o modificabili a seconda del layout di pagina e delle impostazioni di protezione a livello di campo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** e **Developer Edition**

| Campo | Descrizione |
|---|---|
| `Quantità disponibile` | Numero di unità disponibili per la riduzione. Quando viene attivato un ordine di riduzione, la `Quantità disponibile` di un prodotto ordinato viene aggiornata in modo da rispecchiare la quantità di prodotti ordine di riduzione pertinenti.<br>Il valore deve sempre essere maggiore o uguale a *0*. (Sola lettura) |
| `Creato da` | Utente che ha creato il record del prodotto ordinato. (Sola lettura) |
| `Data finale` | Data finale del prodotto ordinato. |
| `Ultima modifica di` | L'utente che ha modificato l'ordine più di recente. |
| `Descrizione riga` | Descrizione di questo record del prodotto ordinato. |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| Prezzo di listino | Prezzo predefinito impostato dal listino prezzi sull'ordine principale. (Sola lettura) |
| Ordine | Ordine principale per questo prodotto ordinato. |
| Numero prodotti ordinati | Numero generato automaticamente che identifica il record dei prodotti ordinati. (Sola lettura) |
| Prodotto ordinato originale | Numero che identifica il prodotto ordinato che viene ridotto. Campo obbligatorio se il prodotto ordinato va a ridurre un altro prodotto ordinato. (Sola lettura) |
| Prodotto | Nome del prodotto usato in questo record prodotto ordinato. (Sola lettura) |
| Codice prodotto | Codice interno o numero prodotto utilizzato per identificare il prodotto. (Sola lettura) |
| Quantità | Quantità di unità del prodotto. |
| Voce preventivo | Voce preventivo associata al prodotto ordinato. Il preventivo della voce preventivo deve corrispondere al preventivo associato con l'ordine principale del prodotto ordinato. |
| Data iniziale | Data iniziale del prodotto ordinato. |
| Prezzo totale | Quantità del prodotto ordinato moltiplicata per il prezzo unitario. |
| Prezzo unitario | Prezzo unitario del prodotto ordinato. |

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui prodotti ordinati
Campi ordine

# Aggiunta di prodotti a un ordine

Tenere traccia di ciò che si vende a un cliente aggiungendo i prodotti ai record degli ordini.

È possibile aggiungere prodotti ordinati alle bozze di ordine.

1. Aprire l'ordine al quale si desidera aggiungere i prodotti.
2. Nell'elenco correlato Prodotti ordinati, fare clic su **Aggiungi prodotti**.
3. Se non è presente un listino prezzi già selezionato per questo ordine, selezionare il listino prezzi da usare per l'ordine e fare clic su **Salva**.

   Nota: È possibile usare solo un listino prezzi per ordine.

4. Selezionare i prodotti che si desidera aggiungere all'ordine e fare clic su **Seleziona**.
5. Inserire la quantità per ogni prodotto ordinato.
6. Se necessario, modificare il prezzo unitario.
7. Valutare l'aggiunta di descrizioni delle righe.
8. Per selezionare altri prodotti da aggiungere, fare clic su **Salva e Altro**
9. Per aggiungere i prodotti selezionati, fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

- Limiti di modifica e di eliminazione per ordini e ordini di riduzione
- Limiti di attivazione per ordini e ordini di riduzione
- Panoramica sui prodotti ordinati
- Panoramica sugli ordini

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere prodotti a un ordine:

- "Modifica" per gli ordini

# Limiti di modifica e di eliminazione per i prodotti ordinati

A seconda che l'ordine principale sia stato attivato o ridotto, sono previsti limiti relativi alla modifica e all'eliminazione dei prodotti ordinati.

- Se è stato attivato un ordine o un ordine di riduzione, non è possibile eliminarne i prodotti ordinati. Tuttavia, è possibile modificare i campi esistenti di un prodotto ordinato.
- Una volta ridotto un prodotto ordinato, non è più possibile modificare o eliminare il prodotto ordinato in quell'ordine.

VEDERE ANCHE:

Aggiunta di prodotti a un ordine

Aggiunta di prodotti a un ordine di riduzione

Panoramica sui prodotti ordinati

Panoramica sugli ordini di riduzione

## EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Gli ordini sono disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Gli ordini di riduzione sono disponibili nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** e **Developer Edition**

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare un prodotto ordinato su una bozza di ordine o su un ordine di riduzione:

- "Modifica" per i prodotti ordinati

Per eliminare un prodotto ordinato su una bozza di ordine o su un ordine di riduzione:

- "Elimina" per i prodotti ordinati

Per modificare i prodotti ordinati in un ordine attivato o un ordine di riduzione:

- "Modifica ordini attivati"

# Panoramica sugli ordini di riduzione

Utilizzare gli ordini di riduzione per tenere traccia delle richieste di riduzione, restituzione, disattivazione o disabilitazione di prodotti o servizi per un dato cliente.

Un *ordine di riduzione* è un contratto tra un'azienda e un cliente per l'elaborazione di resi di prodotti, interruzione della fornitura o riduzione di servizi forniti. Ad esempio, se un cliente ha acquistato 30 elementi con un ordine e in seguito richiede di annullare quell'ordine, è possibile creare un ordine di riduzione per tenere traccia della richiesta.

È possibile creare più ordini di riduzione per un unico ordine; tuttavia, non è possibile creare un unico ordine di riduzione per più ordini. Ad esempio, se è necessario ridurre i prodotti ordinati che sono stati acquistati tramite tre ordini attivati, è necessario creare tre ordini di riduzione (uno per ogni ordine originale), anche se tutti gli ordini erano per lo stesso account.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

VEDERE ANCHE:

- Riduzione di ordini
- Limiti di attivazione per ordini e ordini di riduzione
- Limiti di modifica e di eliminazione per ordini e ordini di riduzione
- Campi ordine

# Riduzione di ordini

Se l'azienda accetta resi o restituzioni sugli ordini attivati, è possibile ridurre i relativi ordini in modo da ridurre tali scambi di merci o di servizi.

Solo gli ordini che sono stati attivati possono essere ridotti.

È possibile applicare un ordine di riduzione rispetto a un solo ordine. Se è necessario ridurre i prodotti ordinati in più ordini, creare un ordine di riduzione per ogni ordine originale.

1. Accedere alla pagina dei dettagli dell'ordine che si sta riducendo.
2. Fare clic su **Riduci ordine** per creare un ordine di riduzione.
3. Inserire i dettagli appropriati per l'ordine di riduzione e fare clic su **Salva**.
4. Aggiungere i prodotti per indicare quali prodotti ordinati sull'ordine originale devono essere ridotti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per ridurre un ordine:

- "Crea ordini di riduzione"

VEDERE ANCHE:

- Aggiunta di prodotti a un ordine di riduzione
- Limiti di attivazione per ordini e ordini di riduzione
- Aggiornamento degli ordini
- Campi ordine
- Campi prodotti ordinati

# Aggiunta di prodotti a un ordine di riduzione

Dopo aver creato un ordine di riduzione, indicare quali prodotti devono essere ridotti e le quantità di cui ridurre tali prodotti.

Nota:

- Un prodotto ordinato è riducibile solo se la sua Quantità disponibile è maggiore di zero. È possibile ridurre parzialmente un prodotto, ma non è possibile ridurlo a meno di zero.
- È possibile ridurre fino a 200 prodotti ordinati in un ordine di riduzione.

1. Aprire l'ordine di riduzione al quale si desidera aggiungere i prodotti, oppureridurre un ordine esistente per creare un nuovo ordine di riduzione.
2. Nell'elenco correlato Prodotti ordinati, fare clic su **Seleziona i prodotti da ridurre**.
3. Nella colonna Quantità da ridurre, inserire il numero di unità di cui ridurre la quantità di ogni prodotto ordinato.
   - Se si desidera ridurre interamente un prodotto ordinato, inserire in Quantità da ridurre lo stesso numero visualizzato in Quantità disponibile.
   - Se non si desidera ridurre un elemento, lasciare vuoto il campo Quantità da ridurre.

   Ad esempio, se l'ordine originale includeva 3.000 fascette per bicchieri da caffè e il cliente necessita soltanto di 2.000 unità, inserire `1.000` nella colonna Quantità da ridurre.
4. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere prodotti ordinati a un ordine di riduzione:
- "Modifica" per gli ordini

VEDERE ANCHE:

Panoramica sugli ordini di riduzione

Panoramica sui prodotti ordinati

Limiti di modifica e di eliminazione per i prodotti ordinati

# Condivisione degli ordini

L'amministratore definisce il modello di condivisione predefinito per l'intera organizzazione. È possibile modificare questo modello per estendere la condivisione a più utenti. Tuttavia, non è possibile modificare il modello di condivisione per renderlo più restrittivo rispetto a quello predefinito.

Per visualizzare e gestire i dettagli della condivisione, fare clic su **Condivisione** nella pagina dei dettagli dell'ordine. La pagina Dettagli condivisione elenca gli utenti, i gruppi, i ruoli e i territori che hanno accesso in condivisione all'ordine. Il pulsante Condivisione non è disponibile quando l'impostazione predefinita dell'organizzazione per gli ordini è Controllato da società controllante. Da questa pagina è possibile effettuare le operazioni seguenti:

- Per visualizzare un elenco filtrato di elementi, selezionare un elenco predeterminato dall'elenco a discesa `Visualizza` o fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire le proprie visualizzazioni personalizzate.Per modificare o eliminare le visualizzazioni create, selezionarle dall'elenco a discesa `Visualizza` e fare clic su **Modifica**.
- Fare clic su **Aggiungi** per concedere l'accesso al record ad altri utenti, gruppi, ruoli o territori.

  Nota: per condividere un ordine con un altro utente, quest'ultimo deve disporre dell'autorizzazione "Lettura" per gli ordini.
- Fare clic su **Espandi elenco** per visualizzare tutti gli utenti che possono accedere al record.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

- Per la condivisione manuale delle regole create, fare clic su **Modifica** o su **Canc** accanto a una voce dell'elenco per modificare o eliminare il livello di accesso.

# Previsioni di vendita

## Previsione e pianificazione dei cicli di vendita con le previsioni collaborative

### Panoramica sulle previsioni collaborative

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Prevedere i redditi e le quantità di vendita dalle opportunità in corso di realizzazione e, se necessario, incorporare famiglie di prodotti, ripartizioni opportunità e campi valuta opportunità personalizzati.

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

Mediante le Previsioni collaborative è possibile prevedere e pianificare il ciclo di vendita dalla pipeline alla conclusione della vendita e gestire le previsioni di vendita in tutta l'organizzazione. Una previsione è un'espressione dei ricavi che si prevede di realizzare dalle vendite in base all'importo lordo cumulativo di un insieme di opportunità. Un ammontare previsione indicato nella scheda Previsioni corrisponde al totale o totale parziale delle opportunità in ciascuna delle quattro categorie di previsioni, In corso di realizzazione, Massimo potenziale, Impegno e Chiusa. A seconda di come un amministratore imposta l'organizzazione, questi importi possono rispecchiare le opportunità di una categoria di previsione o di più categorie. Nella scheda Previsioni, gli utenti possono passare il mouse su accanto ai nomi delle colonne, per vedere quali categorie di previsione vengono riunite nei totali di ogni colonna. Ogni ammontare previsione è organizzato in base al roll-up di previsione, al periodo e, se lo si desidera, alla famiglia di prodotti nella tabella cumulativa della pagina delle previsioni. Le previsioni possono includere rettifiche apportate dai responsabili previsione alle previsioni dei subordinati diretti nonché rettifiche apportate da utenti previsione al proprio ammontare previsione.

L'amministratore può abilitare simultaneamente fino a quattro tipi diversi di previsioni per l'organizzazione. Ad esempio, potrebbe essere necessario fare previsioni sul reddito in base alle opportunità e alle quantità suddivise per famiglia di prodotti. È possibile passare da un tipo di previsione all'altro facendo clic sul nome della previsione e scegliendo un'altra previsione dal menu pop-up. Ogni tipo di previsione memorizza la propria quota e i dati delle rettifiche.

Gli utenti possono vedere gli importi delle previsioni e le opportunità correlate suddivise per roll-up di previsione per ogni singolo utente o per tutti gli utenti di livello inferiore al proprio nella gerarchia delle previsioni. Ad esempio, un utente può visualizzare la previsione Massimo potenziale per il mese di luglio per tutti i responsabili vendite che fanno capo a lui, per tutti gli agenti di vendita che fanno capo a uno dei responsabili subordinati all'utente o per un singolo utente. Gli utenti possono inoltre rettificare le proprie previsioni e le previsioni dei subordinati che si trovano di un livello sotto il loro. Spostarsi all'interno dell'interfaccia utente è semplice ed è quindi più facile contattare il proprio team opportunità per avere aggiornamenti sulla situazione.

Utilizzare la flessibilità delle Previsioni collaborative per effettuare molte operazioni.

- Selezionare e visualizzare le previsioni mediante una tabella interattiva espandibile.
- Visualizzare le informazioni di riepilogo sulle previsioni per singoli mesi o trimestri e per un intervallo di più mesi o trimestri, per ogni roll-up di previsione.
- Se l'organizzazione utilizza le famiglie di prodotti, vedere i riepiloghi delle previsioni per ogni famiglia di prodotti.
- Se l'organizzazione utilizza le ripartizioni opportunità, vedere le percentuali di ripartizione e gli importi delle ripartizioni che contribuiscono a ogni previsione.

- Visualizzare e utilizzare l'elenco delle opportunità correlate a ogni importo di previsione selezionato. Accedere ai dettagli delle opportunità direttamente da questo elenco.
- Passare con il mouse sul bordo di una colonna e fare clic per modificare la larghezza e visualizzare i dati più agevolmente.
- Apportare le rettifiche, e visualizzare i relativi dettagli, ad esempio l'importo di previsione originale e l'utente che l'ha rettificato. Se l'organizzazione ha abilitato più di un tipo di previsione, ogni tipo mantiene le proprie informazioni sulle rettifiche.
- Se si è un responsabile previsione, spostarsi facilmente verso l'alto e verso il basso nella gerarchia delle previsioni.
- Visualizzare le previsioni basate sul reddito o sulla quantità.
- Visualizzare le previsioni in più valute.
- Visualizzare informazioni sulle quote nelle pagine delle previsioni dei singoli utenti. Se l'organizzazione ha abilitato più di un tipo di previsione, ogni tipo mantiene le proprie informazioni distinte relative alle quote.
- Utilizzare i rapporti Previsioni collaborative.
- Includere le opportunità dei propri utenti del portale partner nelle previsioni.

VEDERE ANCHE:

Elementi di una previsione

Qual è la differenza tra le varie versioni delle Previsioni?

## Pianificazione della migrazione dalle Previsioni personalizzabili alle Previsioni collaborative

AUTORIZZAZIONI UTENTE

| | |
|---|---|
| Per visualizzare la sezione Imposta previsioni: | "Visualizza impostazione e configurazione" |
| Per modificare Impostazioni previsione: | "Personalizza applicazione" |
| Per abilitare gli utenti di previsioni: | "Gestisci utenti interni"<br>E<br>"Personalizza applicazione" |
| Per gestire le quote: | "Personalizza applicazione"<br>E<br>"Gestisci quote" |
| Per caricare i dati delle quote in Salesforce: | "Gestisci quote"<br>E<br>"Visualizza tutte le previsioni" |

**Nota:** Queste informazioni sono valide per le organizzazioni che desiderano eseguire la migrazione dalle previsioni personalizzabili alle previsioni collaborative.

Le previsioni collaborative includono molte delle funzionalità delle previsioni personalizzabili. Durante la migrazione dalle Previsioni personalizzabili alle Previsioni collaborative, tenere presente quanto segue.

- Per poter abilitare le Previsioni collaborative è necessario prima disabilitare le Previsioni personalizzabili. Contattare Salesforce per assistenza in merito alla disabilitazione di Previsioni personalizzabili.
- Quando si disattivano le previsioni personalizzabili, l'elenco correlato Quote non appare più nei record dell'utente e l'autorizzazione Modifica quota personale (nome API: `PermissionsEditOwnQuota`) non appare più nell'oggetto Profilo.
- Per le organizzazioni che utilizzano gli anni fiscali personalizzati non è attualmente possibile effettuare la migrazione alle Previsioni collaborative.
- Le organizzazioni che utilizzano la gestione dei territori devono disabilitare Previsioni personalizzabili e Gestione dei territori prima di effettuare la migrazione a Previsioni collaborative. Per disabilitare queste funzionalità, rivolgersi a Salesforce.
- La cronologia delle previsioni, le previsioni ignorate, i rapporti e i dati di condivisione delle Previsioni personalizzabili vengono eliminati.
- Prima di effettuare la migrazione alle Previsioni collaborative può essere utile esportare i dati dei rapporti previsioni.
- Le previsioni mensili sono il periodo predefinito per le Previsioni collaborative, tuttavia è possibile modificare le impostazioni portandole su trimestrali.
- La gerarchia delle previsioni viene conservata. Tuttavia, per ridurre il rischio di una potenziale perdita di dati, può essere opportuno eseguire la migrazione alle Previsioni collaborative subito dopo avere disabilitato le Previsioni personalizzabili. Poiché la gerarchia viene conservata, non abilitare nuovamente gli utenti di Previsioni dopo la migrazione. Dopo la migrazione, verificare invece che tutte le gerarchie siano corrette.

Prima di procedere alla migrazione, rileggere la sezione Qual è la differenza tra le varie versioni delle Previsioni? per determinare se i miglioramenti più recenti offerti dalla funzione Previsioni collaborative possono risultare vantaggiosi.

VEDERE ANCHE:

Qual è la differenza tra le varie versioni delle Previsioni?

## Elementi di una previsione

Comprendere quali elementi contribuiscono alle previsioni e le influenzano.

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

La funzione Previsioni collaborative è progettata per facilitare la ricerca e la comunicazione di informazioni relative a opportunità e previsioni. Questa tabella spiega che cos'è una previsione e definisce gli elementi che la costituiscono.

| Concetto | Definizione |
| --- | --- |
| **Rettifica** | Livello di dettaglio che è possibile aggiungere a un ammontare previsione.<br><br>Una rettifica mostra il modo in cui un responsabile previsione o un agente di vendita valuta l'importo finale che prevede di ricavare dalle opportunità della previsione al termine del periodo di previsione. I responsabili previsione potrebbero volere apportare delle rettifiche alle proprie previsioni, o a quelle di un subordinato, quando sanno che un dipendente o un team vendite tendono a essere eccessivamente ottimisti o eccessivamente prudenti |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

| Concetto | Definizione |
| --- | --- |
| | nell'assegnazione degli ammontare alle opportunità. Gli agenti di vendita possono inoltre rettificare le proprie previsioni se ritengono che gli importi delle opportunità siano inferiori o superiori ai valori effettivi. I responsabili previsione possono rettificare le previsioni che contengono solo ammontare lordi delle opportunità, nonché quelle già rettificate da altri membri del team opportunità. Notare che una rettifica non modifica l'importo di roll-up lordo sottostante, ma si limita ad aggiungere un livello di dettaglio. Se l'organizzazione ha abilitato più di un tipo di previsione, ogni tipo mantiene le proprie informazioni sulle rettifiche.<br><br>I responsabili previsione possono rettificare le proprie previsioni Impegno e Massimo potenziale e quelle dei subordinati che si trovano al livello immediatamente inferiore al loro nella gerarchia delle previsioni. Possono visualizzare le rettifiche apportate dai subordinati a qualsiasi livello sottostante della gerarchia delle previsioni. Le rettifiche apportate alle previsioni dei subordinati vengono cumulate alle previsioni dei responsabili. Quando si apporta una rettifica, è possibile decidere di includere una nota per informare gli altri del motivo per cui la rettifica è stata effettuata. Le note relative alle rettifiche non sono visualizzate nei rapporti. |
| **Ammontare senza rettifiche** | La somma di tutte le opportunità di reddito di cui una persona è titolare e delle opportunità dei suoi subordinati, senza rettifiche. I subordinati includono tutti coloro che fanno capo a una persona nella gerarchia delle previsioni. |
| **Ammontare senza rettifiche del responsabile** | Il numero della previsione visualizzato dal titolare della previsione. Si tratta della somma delle opportunità di reddito del titolare e delle opportunità dei suoi subordinati, incluse le rettifiche apportate dal titolare delle previsioni alle proprie previsioni o a quelle dei subordinati. *Non include le rettifiche effettuate dai responsabili previsione a un livello superiore a quello del titolare nella gerarchia delle previsioni.* |
| **Valuta aziendale** | Valuta in cui la sede centrale dell'organizzazione compila le dichiarazioni dei redditi. Funge da base per tutte le conversioni di valuta. |
| **Previsione** | Espressione che indica i ricavi che si prevede di realizzare dalle vendite in base al valore lordo cumulativo di un insieme di opportunità. Un ammontare previsione indicato nella scheda Previsioni corrisponde al totale o totale parziale delle opportunità in ciascuna delle quattro categorie di previsioni, In corso di realizzazione, Massimo potenziale, Impegno e Chiusa. A seconda di come un amministratore imposta l'organizzazione, questi importi possono rispecchiare le opportunità di una categoria di previsione o di più categorie. Nella scheda Previsioni, gli utenti possono passare il mouse su  accanto ai nomi delle colonne, per vedere |

| Concetto | Definizione |
| --- | --- |
| | quali categorie di previsione vengono riunite nei totali di ogni colonna.<br><br>Ogni ammontare previsione è organizzato in base al roll-up di previsione, al periodo e, se lo si desidera, alla famiglia di prodotti nella tabella cumulativa della pagina delle previsioni. Le previsioni possono includere rettifiche apportate dai responsabili previsione alle previsioni dei subordinati diretti nonché rettifiche apportate da utenti previsione al proprio ammontare previsione.<br><br>in cui è possibile vedere le previsioni e le opportunità correlate suddivise per categoria di previsione per tutti gli utenti di livello inferiore al proprio nella gerarchia delle previsioni o per un singolo utente. Ad esempio, un utente può visualizzare la previsione Massimo potenziale per il mese di luglio per tutti i responsabili vendite che fanno capo a lui, per tutti gli agenti di vendita che fanno capo a uno dei responsabili subordinati all'utente o per un singolo utente. |
| **Ammontare previsione** | La previsione di reddito dal punto di vista del responsabile previsione e la somma delle opportunità del titolare e dei subordinati, incluse tutte le rettifiche delle previsioni. |
| **Categoria di previsione** | La categoria del ciclo di vendita a cui viene assegnata un'opportunità in base alla sua fase. Le categorie di previsione standard sono In corso di realizzazione, Massimo potenziale, Impegno, Omessa e Chiusa. I nomi delle categorie di previsione della propria organizzazione possono essere personalizzati. |
| **Valuta previsione** | Può essere la valuta aziendale dell'organizzazione, oppure la valuta personale di ogni titolare di previsioni. |
| **Valuta di visualizzazione delle previsioni** | Valuta in cui visualizzare le previsioni selezionata da un utente. La valuta deve essere una di quelle abilitate all'uso nell'organizzazione e la selezione avviene direttamente dalla pagina delle previsioni. |
| **Gerarchia delle previsioni** | Un elenco nidificato ed espandibile di utenti di previsioni. Essa determina come verranno riportate le previsioni nell'organizzazione e chi potrà visualizzarle e rettificarle. La gerarchia delle previsioni è interamente basata sulla gerarchia dei ruoli, ma specifica anche quali utenti sono responsabili previsioni. Quando per l'organizzazione è abilitata la funzione Previsioni collaborative, viene generata automaticamente una gerarchia delle previsioni in base alla gerarchia dei ruoli, ma può essere necessario aggiungere o eliminare responsabili, agenti di vendita o altri utenti. |
| **Titolare previsione** | Utente per cui sono abilitate le previsioni che è titolare di opportunità o è responsabile previsioni nella gerarchia delle previsioni. I responsabili previsioni possono essere a loro volta titolari di opportunità. |

| Concetto | Definizione |
| --- | --- |
| **Quantità previsione** | La previsione di quantità dal punto di vista del responsabile previsione e la somma delle opportunità del titolare e dei subordinati, incluse tutte le rettifiche delle previsioni. |
| **Intervallo di previsione** | L'intervallo di date che si desidera visualizzare nella propria previsione. A seconda delle impostazioni dell'organizzazione, l'intervallo può includere mesi o trimestri. |
| **Tipo di previsione** | Una previsione configurata per utilizzare un tipo specifico di dati. Possono essere utilizzati il campo `Ammontare` dell'opportunità, le ripartizioni opportunità, le ripartizioni sovrapposizione, i campi opportunità personalizzati o le famiglie di prodotti. Ogni tipo di previsione ha inoltre una propria unità di misura, il reddito o la quantità. Per utilizzare entrambe, abilitare un tipo di previsione separato per ciascuna. Gli amministratori possono abilitare fino a quattro tipi di previsione in un'organizzazione. Le previsioni basate sulla quantità non possono essere utilizzate con le ripartizioni opportunità o con le previsioni basate sui campi opportunità personalizzati.<br><br>Le previsioni basate sulla quantità di un'opportunità vengono riportate in base al campo `Quantità` dell'opportunità, mentre le previsioni basate sul reddito di un'opportunità vengono riportate in base al campo dell'`Ammontare` dell'opportunità. Le previsioni basate sul reddito delle ripartizioni opportunità vengono riportate in base al campo dell'`Ammontare` dell'opportunità e in base alla percentuale di ripartizione assegnata all'agente di vendita. Le previsioni basate sui campi opportunità personalizzati vengono riportate in base all'ammontare nel campo personalizzato. Per le famiglie di prodotti, le previsioni basate sul reddito vengono riportate in base alla somma del campo del `Prezzo totale` per tutte le voci opportunità di quella famiglia di prodotti, mentre le previsioni basate sulla quantità vengono riportate in base al campo `Quantità` di tutte le voci opportunità in quella famiglia di prodotti. Per le opportunità senza voci opportunità o con voci per le quali non è specificata una famiglia di prodotti, i totali vengono riportati nella riga Prodotti non classificati della pagina Previsioni. |
| **Importo lordo cumulativo** | Espressione che indica i ricavi che si prevede di realizzare dalle vendite in base al valore lordo di un insieme di opportunità. Una previsione contiene sempre un importo lordo cumulativo e può anche includere una o più rettifiche. |
| **Opportunità** | Le opportunità sono vendite e trattative in sospeso specifiche di cui si desidera tenere traccia. |
| **Ripartizione opportunità** | Le ripartizioni delle opportunità consentono agli utenti di condividere i meriti in tutto il team opportunità. Se la fonte dei dati di previsione è costituita da ripartizioni delle opportunità, è possibile |

| Concetto | Definizione |
| --- | --- |
| | visualizzare le informazioni relative alle ripartizioni nella pagina delle previsioni. |
| **Fase opportunità** | Fase corrente di un'opportunità, ad esempio Cliente potenziale o Proposta. I valori delle fasi opportunità vengono messi in correlazione con i valori delle categorie di previsione per determinare in che modo l'opportunità contribuisce a una previsione. |
| **Ammontare solo titolare** | La somma di tutte le opportunità di reddito di una persona, senza rettifiche. |
| **Quantità solo titolare** | La somma di tutte le opportunità di quantità di una persona, senza rettifiche. |
| **Valuta personale** | Valuta predefinita dell'utente per le quote, alcune versioni delle previsioni e i rapporti. La valuta deve essere una delle valute attive dell'organizzazione. Gli importi delle quote vengono visualizzati nella valuta corrente. |
| **Famiglia di prodotti** | Le famiglie di prodotti consentono di classificare i prodotti. Ad esempio, se la società vende sia componenti hardware che software, è possibile creare due famiglie di prodotti distinte: Hardware e Software. |
| **Quantità senza rettifiche** | La somma di tutte le opportunità di quantità di cui una persona è titolare e delle opportunità dei suoi subordinati, senza rettifiche. I subordinati includono tutti coloro che fanno capo a una persona nella gerarchia delle previsioni. |
| **Quantità senza rettifiche del responsabile** | Il numero della previsione visualizzato dal titolare della previsione. Si tratta della somma delle opportunità di quantità del titolare e delle opportunità dei suoi subordinati, incluse le rettifiche apportate alle previsioni dei subordinati. *Non include le rettifiche effettuate dai responsabili previsione a un livello superiore a quello del titolare nella gerarchia delle previsioni.* |
| **Quota** | L'obiettivo di vendita assegnato a un utente su base mensile o trimestrale. La quota di un responsabile equivale all'ammontare che prevede di generare con il team. Il roll-up delle quote viene effettuato manualmente da utenti e responsabili e possono essere utilizzati dati sia di reddito che di quantità. Se l'organizzazione ha abilitato più di un tipo di previsione, ogni tipo mantiene le proprie informazioni distinte relative alle quote. |
| **Reddito** | L'ammontare del reddito totale previsto dalle opportunità che rientrano in una determinata categoria. |
| **Tabella cumulativa** | Tabella posta nella parte superiore di una pagina Previsioni. L'elenco Opportunità in fondo alla pagina delle previsioni corrisponde in modo dinamico agli elementi selezionati nella tabella cumulativa. |

| Concetto | Definizione |
| --- | --- |
| **Subordinato** | Utente di Previsioni collaborative subordinato di uno o più livelli rispetto a un altro utente nella gerarchia delle previsioni. Un utente può visualizzare tutte le previsioni dei suoi subordinati. Se l'organizzazione ha abilitato le rettifiche, è possibile visualizzare tutti i dati relativi alle rettifiche dei propri subordinati nonché rettificare le previsioni dei subordinati di livello immediatamente inferiore al proprio nella gerarchia. Gli importi delle previsioni e le rettifiche vengono riportati nelle previsioni visualizzate nella propria pagina delle previsioni. |

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulle previsioni collaborative

Panoramica sulla scheda Previsioni

# Panoramica sulla scheda Previsioni

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

Utilizzare la scheda Previsioni collaborative per visualizzare e aggiornare le previsioni. In una sezione della pagina sono visualizzate le informazioni sulle previsioni mentre nell'altra sono visualizzate le opportunità associate.

Suggerimento: Per ottimizzare l'utilizzo delle Previsioni collaborative, mantenere un formato della finestra di almeno 1024 pixel.

È possibile eseguire queste operazioni.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## Visualizzare le selezioni

- Visualizzare o nascondere i dati relativi alla quota e il raggiungimento della quota.
- Se è abilitata più di una valuta, modificare la valuta visualizzata per le previsioni.
- Se l'organizzazione ha abilitato più di un tipo di previsione, selezionare quale si desidera visualizzare facendo clic sul nome della previsione attualmente visualizzata nella parte superiore destra della scheda Previsioni e scegliendone una diversa dal menu.
- Modificare la visualizzazione dell'intervallo di date delle singole previsioni facendo clic su **Cambia**.
- Aggiornare le previsioni facendo clic su **Aggiorna**.
- Visualizzare le informazioni sulle previsioni dei subordinati di primo livello per un mese specifico facendo clic su + accanto al nome del mese.
- Se l'organizzazione ha abilitato il tipo di previsione Famiglia di prodotti, visualizzare la suddivisione per famiglie di prodotti della previsione di un subordinato di primo livello facendo clic su + accanto al nome del subordinato.
- Se nell'organizzazione è stato abilitato Chatter e l'utente è un responsabile previsioni, passare con il mouse sul nome di un subordinato e quindi su Chatta ora per visualizzare le opzioni di Chatter, quali Segui o Invia un messaggio.
- Nascondere i dettagli di un mese specifico facendo clic su − accanto al nome del mese.
- Visualizzare i dettagli delle previsioni di un subordinato passando il mouse sopra la riga e facendo clic su **Dettagli >>**.

- Visualizzare le previsioni degli utenti in posizione subordinata alla propria nella gerarchia delle previsioni e spostarsi all'interno della gerarchia facendo clic su **Passa a...**.
- Per visualizzare o nascondere le righe delle previsioni con tutti i valori pari a zero, fare clic su **Opzioni di visualizzazione** > **Mostra righe con tutti valori zero**.

## Rettifiche

- Rettificare la previsione di un subordinato passando il mouse sopra un importo e facendo clic su . Se l'organizzazione ha abilitato un tipo di previsione relativa alle famiglie di prodotti, rettificare gli importi delle singole famiglie invece che il totale del subordinato.
- Visualizzare le informazioni relative alle rettifiche effettuate passando il mouse sopra un importo accanto a cui compare l'icona .
- Visualizzare le informazioni relative alle rettifiche apportate dai propri subordinati passando il mouse sopra un importo che contiene l'icona .

## Opportunità

- Visualizzare le opportunità relative a una persona, a un mese specifico o a un intervallo di più mesi facendo clic sull'etichetta di una riga; le opportunità sono visualizzate nella parte bassa della pagina.
- Visualizzare le opportunità di una categoria di previsione o di un elemento specifici facendo clic sull'importo di una previsione nella tabella.
- Nascondere il riquadro delle opportunità nella pagina Previsioni collaborative facendo clic su **Nascondi**.
- Visualizzare il riquadro delle opportunità nella pagina Previsioni collaborative facendo clic su **Mostra**.
- Regolare l'altezza del riquadro delle opportunità passando il mouse sopra la barra separatrice.
- Ordinare le opportunità all'interno del riquadro facendo clic sull'intestazione di una colonna.
- Visualizzare i dettagli di un'opportunità facendo clic sul nome corrispondente.
- Modificare un'opportunità all'interno del relativo riquadro facendo clic su **Modifica**.
- Visualizzare i dettagli dell'account di un'opportunità facendo clic sul nome account nel riquadro delle opportunità.
- Visualizzare il profilo del titolare di un'opportunità facendo clic sul nome del titolare nel riquadro delle opportunità.

Nota: a causa del formato e della quantità di informazioni visualizzate nella tabella cumulativa delle previsioni, può essere difficile lavorare con le previsioni nei browser per dispositivi mobili.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulle previsioni collaborative

Procedure consigliate per le previsioni

# Previsioni mensili e trimestrali

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

A seconda delle impostazioni del periodo delle Previsioni collaborative dell'organizzazione, è possibile effettuare le previsioni a intervalli mensili o trimestrali. È possibile prevedere fino a 12 mesi o otto trimestri nel futuro o nel passato. Nella pagina delle previsioni, il periodo selezionato per impostazione predefinita nella tabella cumulativa è il mese o il trimestre corrente se l'intervallo delle previsioni include il mese o il trimestre corrente. In caso contrario, per impostazione predefinita nella tabella cumulativa viene selezionato il primo mese o trimestre. Sia che l'organizzazione utilizzi previsioni mensili o trimestrali, i responsabili previsione possono utilizzare le quote e rettificare le previsioni dei propri subordinati. I periodi di quote e rettifiche sono basati sulle impostazioni del periodo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

VEDERE ANCHE:

- Modifica della visualizzazione dell'intervallo di date delle previsioni
- Panoramica sulle previsioni collaborative
- Panoramica sulla scheda Previsioni

# Modifica della visualizzazione dell'intervallo di date delle previsioni

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

La tabella cumulativa Previsioni collaborative visualizza gli importi delle previsioni per i singoli mesi o trimestri e per un intervallo di mesi o trimestri, a seconda delle impostazioni delle Previsioni collaborative dell'organizzazione. Quando l'amministratore imposta le Previsioni collaborative per l'organizzazione, viene selezionata una visualizzazione dell'intervallo di date delle previsioni predefinita. Ad esempio, l'impostazione predefinita dell'organizzazione potrebbe essere tre mesi nel futuro. È possibile utilizzare questa impostazione predefinita o modificare l'intervallo di date visualizzato per la propria previsione. Per modificare la visualizzazione dell'intervallo di date delle previsioni:

1. Fare clic sulla scheda Previsioni.
2. Fare clic su **Cambia** nella tabella cumulativa.
3. In Intervallo di previsione, utilizzare gli elenchi a discesa per selezionare un periodo iniziale e uno finale.
4. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per utilizzare le previsioni:

- "Consenti previsioni"

Esempio: L'intervallo selezionato è relativo al mese o trimestre corrente. Ad esempio, in gennaio, è possibile selezionare Gennaio come mese iniziale e Aprile come mese finale. In febbraio, l'intervallo di date visualizzato diventa Febbraio - Maggio, e così via. La selezione dell'intervallo di date resta valida fino a che non si effettua una nuova selezione.

VEDERE ANCHE:

- Previsioni mensili e trimestrali
- Panoramica sulle previsioni collaborative
- Panoramica sulla scheda Previsioni

## Misurazioni delle Previsioni basate su reddito e basate su quantità

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Le previsioni possono essere calcolate in base al reddito o in base alla quantità. Le previsioni basate sulla quantità di un'opportunità vengono riportate in base al campo `Quantità` dell'opportunità, mentre le previsioni basate sul reddito di un'opportunità vengono riportate in base al campo dell'`Ammontare` dell'opportunità. Le previsioni basate sul reddito delle ripartizioni opportunità vengono riportate in base al campo dell'`Ammontare` dell'opportunità e in base alla percentuale di ripartizione assegnata all'agente di vendita. Le previsioni basate sui campi opportunità personalizzati vengono riportate in base all'ammontare nel campo personalizzato. Per le famiglie di prodotti, le previsioni basate sul reddito vengono riportate in base alla somma del campo del `Prezzo totale` per tutte le voci opportunità di quella famiglia di prodotti, mentre le previsioni basate sulla quantità vengono riportate in base al campo `Quantità` di tutte le voci opportunità in quella famiglia di prodotti. Per le opportunità senza voci opportunità o con voci per le quali non è specificata una famiglia di prodotti, i totali vengono riportati nella riga Prodotti non classificati della pagina Previsioni.

Ad esempio:

- Un responsabile vendite può avere la necessità di fare previsioni in base al reddito poiché il vice presidente della divisione vendite imposta importi delle quote basati sul dollaro USA.
- Un agente di vendita può avere la necessità di fare previsioni in base alla quantità perché incentivato a vendere 10.000 unità di un prodotto promozionale.

Se si desidera prevedere Reddito e Quantità per la stessa fonte di dati, ad esempio Opportunità o Famiglie di prodotti, l'amministratore può creare un tipo di previsione per ciascuno e sarà possibile passare da uno all'altro nella scheda Previsioni.

È possibile rettificare l'ammontare di previsione per ognuna di queste previsioni. Tuttavia, le rettifiche apportate nella previsione basata sul reddito dell'opportunità non vengono visualizzate come rettifiche in alcun altro tipo di previsione. Pertanto, se si rettifica un ammontare nella previsione basata sul reddito dell'opportunità da 100.000 € a 90.000 € e in seguito si cambia la visualizzazione previsione da quella basata sul reddito dell'opportunità alla previsione basata sulla quantità, in quest'ultima non verrà visualizzato un valore rettificato

equivalente. Se si riporta la visualizzazione previsione alla previsione basata sul reddito dell'opportunità, apparirà nuovamente la rettifica di 90.000 €.

VEDERE ANCHE:

- Modifica da previsioni basate su reddito a previsioni basate su quantità
- Panoramica sulle previsioni collaborative
- Panoramica sulla scheda Previsioni
- Uso di più valute nelle previsioni

## Modifica da previsioni basate su reddito a previsioni basate su quantità

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

Le previsioni possono essere calcolate in base al reddito o in base alla quantità. Le previsioni basate sulla quantità di un'opportunità vengono riportate in base al campo `Quantità` dell'opportunità, mentre le previsioni basate sul reddito di un'opportunità vengono riportate in base al campo dell'`Ammontare` dell'opportunità. Le previsioni basate sul reddito delle ripartizioni opportunità vengono riportate in base al campo dell'`Ammontare` dell'opportunità e in base alla percentuale di ripartizione assegnata all'agente di vendita. Le previsioni basate sui campi opportunità personalizzati vengono riportate in base all'ammontare nel campo personalizzato. Per le famiglie di prodotti, le previsioni basate sul reddito vengono riportate in base alla somma del campo del `Prezzo totale` per tutte le voci opportunità di quella famiglia di prodotti, mentre le previsioni basate sulla quantità vengono riportate in base al campo `Quantità` di tutte le voci opportunità in quella famiglia di prodotti. Per le opportunità senza voci opportunità o con voci per le quali non è specificata una famiglia di prodotti, i totali vengono riportati nella riga Prodotti non classificati della pagina Previsioni.

Se l'organizzazione ha abilitato entrambi questi tipi di previsione, è possibile selezionare quello che si desidera utilizzare. Per passare da reddito a quantità, e viceversa:

1. Fare clic su ▼ accanto a *Nome previsione* in *Tipo valuta* o Unità.
2. Selezionare `Reddito` o `Quantità (unità)`.
3. Se si seleziona Reddito e nell'organizzazione sono abilitate più valute, è possibile selezionare anche la valuta corrente. In Valuta, fare clic su **Cambia valuta**. Viene aperta una casella per la selezione delle valute che consente di scegliere una valuta di visualizzazione delle previsioni.

Nota: È possibile rettificare l'ammontare di previsione per ognuna di queste previsioni. Tuttavia, le rettifiche apportate nella previsione basata sul reddito dell'opportunità non vengono visualizzate come rettifiche in alcun altro tipo di previsione. Pertanto, se si rettifica un ammontare nella previsione basata sul reddito dell'opportunità da 100.000 € a 90.000 € e in seguito si cambia la visualizzazione previsione da quella basata sul reddito dell'opportunità alla previsione basata sulla quantità, in quest'ultima non

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per utilizzare le previsioni:
- "Consenti previsioni"

verrà visualizzato un valore rettificato equivalente. Se si riporta la visualizzazione previsione alla previsione basata sul reddito dell'opportunità, apparirà nuovamente la rettifica di 90.000 €.

VEDERE ANCHE:

- Misurazioni delle Previsioni basate su reddito e basate su quantità
- Panoramica sulle previsioni collaborative
- Panoramica sulla scheda Previsioni
- Uso di più valute nelle previsioni
- Panoramica sulla rettifica delle previsioni

## Panoramica sulle previsioni dei campi opportunità personalizzati

Tenere traccia e prevedere il reddito oltre a quanto consentito dal campo Ammontare opportunità standard.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition** e **Developer Edition**

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

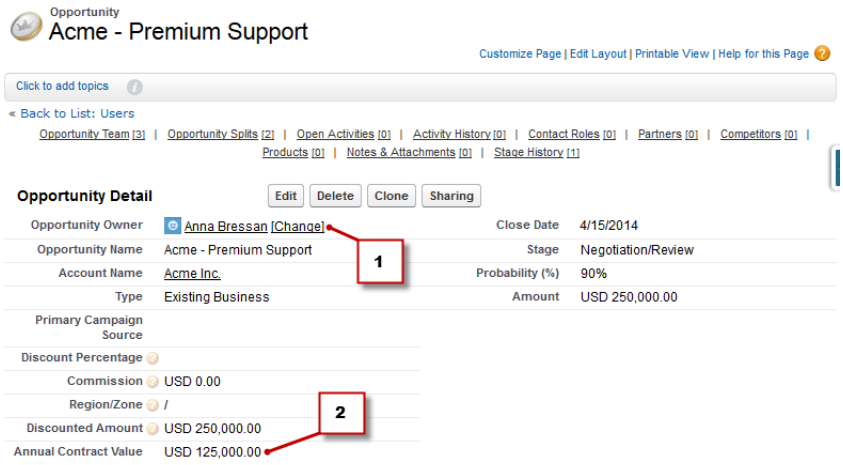
L'utente e il proprio team di vendita possono effettuare previsioni basate sui campi valuta personalizzati delle opportunità. Ad esempio, il team di vendita potrebbe utilizzare un campo personalizzato, quale Margine, Reddito mensile ricorrente, Valore contratto annuale o qualsiasi altro campo valuta richiesto dall'organizzazione. L'amministratore può facilmente impostare le previsioni sulla base di questi campi personalizzati, che i responsabili delle vendite possono in seguito visualizzare nella scheda Previsioni come qualsiasi altra previsione.

Se si utilizzano le ripartizioni opportunità con il campo personalizzato, la previsione incorpora tali ripartizioni. È possibile utilizzare una previsione del campo personalizzato da sola o assieme ad altre previsioni, ad esempio una previsione opportunità - reddito basata sul campo Ammontare dell'opportunità. Oltre ai campi valuta personalizzati, l'amministratore può anche impostare una previsione per il campo Reddito previsto standard.

Nota: Se il responsabile previsione o l'agente di vendita che visualizzano la previsione non hanno accesso al campo opportunità personalizzato, possono visualizzare gli importi delle previsioni ma non potranno visualizzare alcun valore dei campi personalizzati nell'elenco delle opportunità.

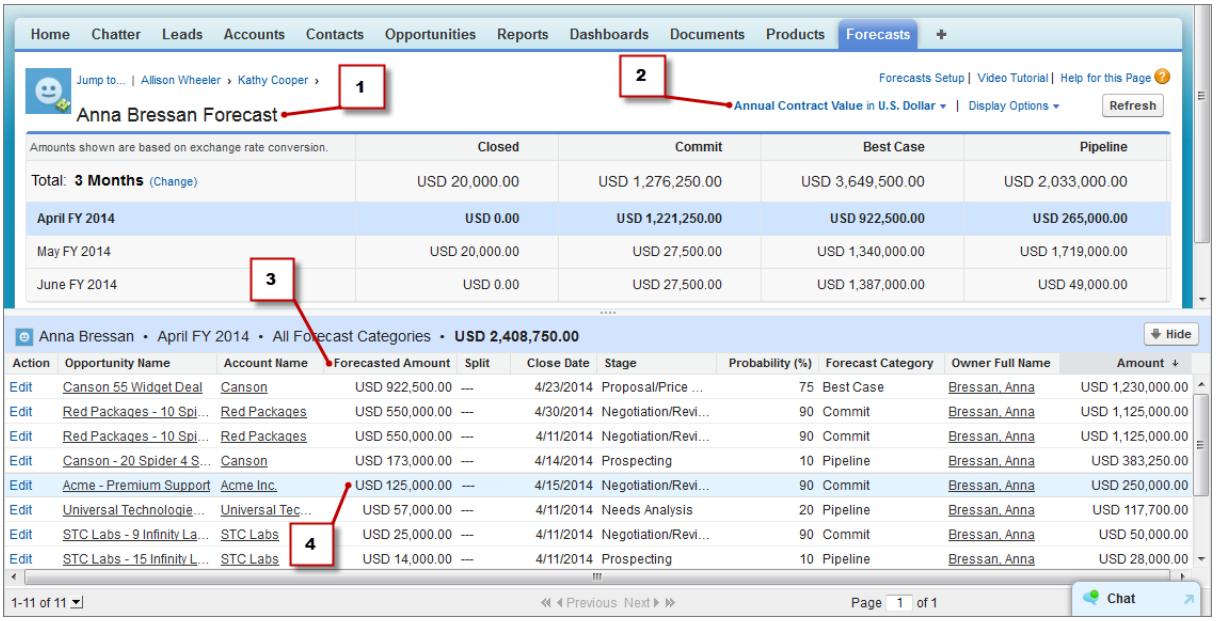
### Previsione basata sul Valore contratto annuale: una semplice previsione del campo personalizzato

Questo esempio riporta un'opportunità di cui è titolare l'agente di vendita Anna Bressan. L'organizzazione di Anna ha numerose trattative pluriennali, pertanto utilizza un campo Valore contratto annuale personalizzato per tenere traccia del reddito percepito ogni anno dalla trattativa in questione.




1. Anna è titolare di questa opportunità.
2. Questo è il campo personalizzato Valore contratto annuale.

Il campo Valore contratto annuale di tutte le opportunità di Anna viene riportato nella sua previsione Valore contratto annuale, che viene visualizzata nella scheda Previsioni assieme a tutte le altre previsioni impostate nell'organizzazione.

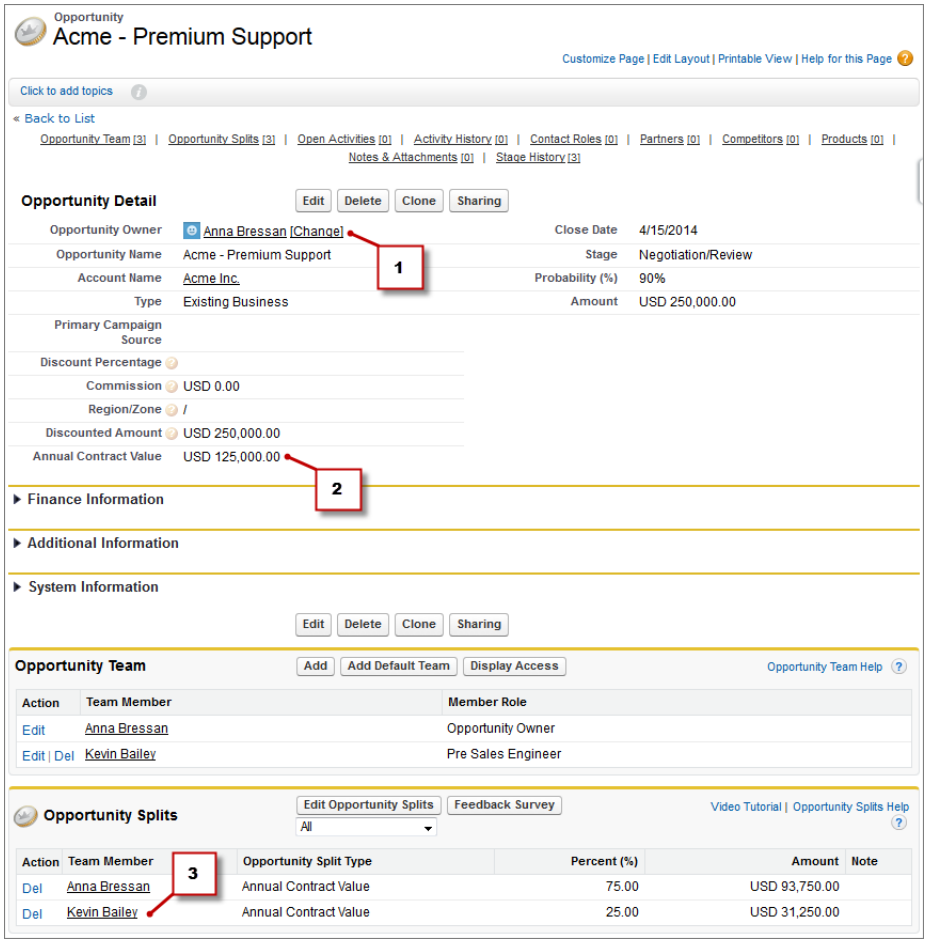

Home
Chatter
Leads
Accounts
Contacts
Opportunities
Reports
Dashboards
Documents
Products
Forecasts
Jump to... | Allison Wheeler › Kathy Cooper ›
Anna Bressan Forecast
Forecasts Setup | Video Tutorial | Help for this Page
Annual Contract Value in U.S. Dollar | Display Options
Refresh
Amounts shown are based on exchange rate conversion.
Closed
Commit
Best Case
Pipeline
Total: 3 Months (Change)
USD 20,000.00
USD 1,276,250.00
USD 3,649,500.00
USD 2,033,000.00
April FY 2014
USD 0.00
USD 1,221,250.00
USD 922,500.00
USD 265,000.00
May FY 2014
USD 20,000.00
USD 27,500.00
USD 1,340,000.00
USD 1,719,000.00
June FY 2014
USD 0.00
USD 27,500.00
USD 1,387,000.00
USD 49,000.00
Anna Bressan • April FY 2014 • All Forecast Categories • USD 2,408,750.00
Hide
Action
Opportunity Name
Account Name
Forecasted Amount
Split
Close Date
Stage
Probability (%)
Forecast Category
Owner Full Name
Amount
Edit Canson 55 Widget Deal Canson USD 922,500.00 --- 4/23/2014 Proposal/Price ... 75 Best Case Bressan, Anna USD 1,230,000.00
Edit Red Packages - 10 Spi... Red Packages USD 550,000.00 --- 4/30/2014 Negotiation/Revi... 90 Commit Bressan, Anna USD 1,125,000.00
Edit Red Packages - 10 Spi... Red Packages USD 550,000.00 --- 4/11/2014 Negotiation/Revi... 90 Commit Bressan, Anna USD 1,125,000.00
Edit Canson - 20 Spider 4 S... Canson USD 173,000.00 --- 4/14/2014 Prospecting 10 Pipeline Bressan, Anna USD 383,250.00
Edit Acme - Premium Support Acme Inc. USD 125,000.00 --- 4/15/2014 Negotiation/Revi... 90 Commit Bressan, Anna USD 250,000.00
Edit Universal Technologie... Universal Tec... USD 57,000.00 --- 4/11/2014 Needs Analysis 20 Pipeline Bressan, Anna USD 117,700.00
Edit STC Labs - 9 Infinity La... STC Labs USD 25,000.00 --- 4/11/2014 Negotiation/Revi... 90 Commit Bressan, Anna USD 50,000.00
Edit STC Labs - 15 Infinity L... STC Labs USD 14,000.00 --- 4/11/2014 Prospecting 10 Pipeline Bressan, Anna USD 28,000.00
1-11 of 11
Previous Next
Page 1 of 1
Chat
1
2
3
4

1. Questa è la previsione Valore contratto annuale per Anna.
2. La previsione ha il medesimo nome del campo personalizzato.
3. L'Ammontare previsto è il valore del campo Valore contratto annuale che viene riportato nella previsione di Anna.
4. Questo è l'Ammontare previsto derivante dal campo Valore contratto annuale dell'opportunità Acme - Premium Support di Anna.

**Nota:** Per abilitare una previsione del campo personalizzato, l'amministratore deve anche abilitare le ripartizioni opportunità per il campo personalizzato. Tuttavia, il titolare opportunità riceve automaticamente una ripartizione del 100% per il campo, quindi se l'organizzazione non prevede di utilizzare le ripartizioni con il campo, l'implementazione rimane uguale, come se non vi fosse alcuna ripartizione.

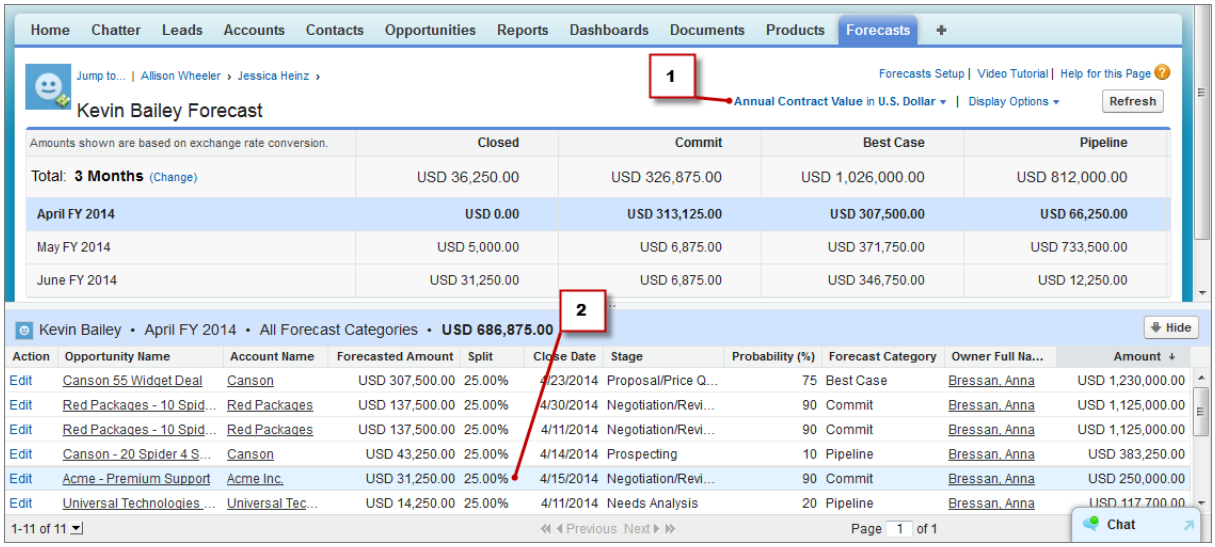
## Previsione del campo personalizzato con ripartizioni opportunità

Se si utilizzano le ripartizioni opportunità sul campo personalizzato, la previsione del campo personalizzato riporta tali ripartizioni. Ad esempio, l'agente di vendita Anna è titolare di un'opportunità, che contiene una ripartizione personalizzata sul campo Valore contratto annuale per Kevin, un addetto commerciale che ha la responsabilità di incrementare il Valore contratto annuale complessivo per la società. In questo caso, la ripartizione del 25% di Kevin verrà riportata nella sua previsione Valore contratto annuale.


Opportunity
Acme - Premium Support
Customize Page | Edit Layout | Printable View | Help for this Page
Click to add topics
« Back to List
Opportunity Team [3] | Opportunity Splits [3] | Open Activities [0] | Activity History [0] | Contact Roles [0] | Partners [0] | Competitors [0] | Products [0] | Notes & Attachments [0] | Stage History [3]
Opportunity Detail
Edit Delete Clone Sharing
Opportunity Owner Anna Bressan [Change]
Opportunity Name Acme - Premium Support
Account Name Acme Inc.
Type Existing Business
Primary Campaign Source
Discount Percentage
Commission USD 0.00
Region/Zone /
Discounted Amount USD 250,000.00
Annual Contract Value USD 125,000.00
Close Date 4/15/2014
Stage Negotiation/Review
Probability (%) 90%
Amount USD 250,000.00
1
2
Finance Information
Additional Information
System Information
Edit Delete Clone Sharing
Opportunity Team
Add Add Default Team Display Access
Opportunity Team Help
Action Team Member Member Role
Edit Anna Bressan Opportunity Owner
Edit | Del Kevin Bailey Pre Sales Engineer
Opportunity Splits
Edit Opportunity Splits Feedback Survey
All
Video Tutorial | Opportunity Splits Help
Action Team Member Opportunity Split Type Percent (%) Amount Note
Del Anna Bressan Annual Contract Value 75.00 USD 93,750.00
Del Kevin Bailey Annual Contract Value 25.00 USD 31,250.00
3

1. Anna è titolare di questa opportunità.
2. L'opportunità contiene un campo valuta personalizzato denominato Valore contratto annuale.
3. Kevin riceve una ripartizione del 25% sul campo Valore contratto annuale.

Il responsabile di Kevin può visualizzare la previsione Valore contratto annuale, nella quale potrà vedere la trattativa a cui Kevin sta contribuendo, nonché tutte le altre opportunità a cui il suo team di addetti commerciali sta lavorando. Il responsabile vede che Kevin riceve un merito del 25% per tutte le sue opportunità, che contribuiscono a un reddito totale di 1.026.000 USD nella sua previsione Massimo potenziale. Se il responsabile di Kevin ritiene che la trattativa verrà in ultima analisi conclusa per un importo superiore, può incrementare l'importo della previsione Massimo potenziale. Il responsabile di Anna può vedere la ripartizione del 75% di Anna nella sua previsione.




1. Questa è la previsione della ripartizione Valore contratto annuale di Kevin.
2. Questa è la ripartizione del 25% di Kevin nell'opportunità Acme - Premium Support di Anna.

## Previsioni basate sul campo Reddito previsto standard

Il campo Reddito previsto standard è utile per le opportunità che probabilmente produrranno un reddito superiore o inferiore a quello indicato nel campo Ammontare. Se l'organizzazione utilizza il campo Reddito previsto, l'amministratore può impostare una previsione anche basata su questo. La previsione Reddito previsto quindi viene visualizzata nel menu Tipo previsione, allo stesso modo di una previsione basata su campi personalizzati.

# Panoramica sulle previsioni ripartizioni sovrapposizione

Tenere traccia del reddito dei membri dei team di vendita che contribuiscono a chiudere le opportunità ma non ne sono direttamente responsabili.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

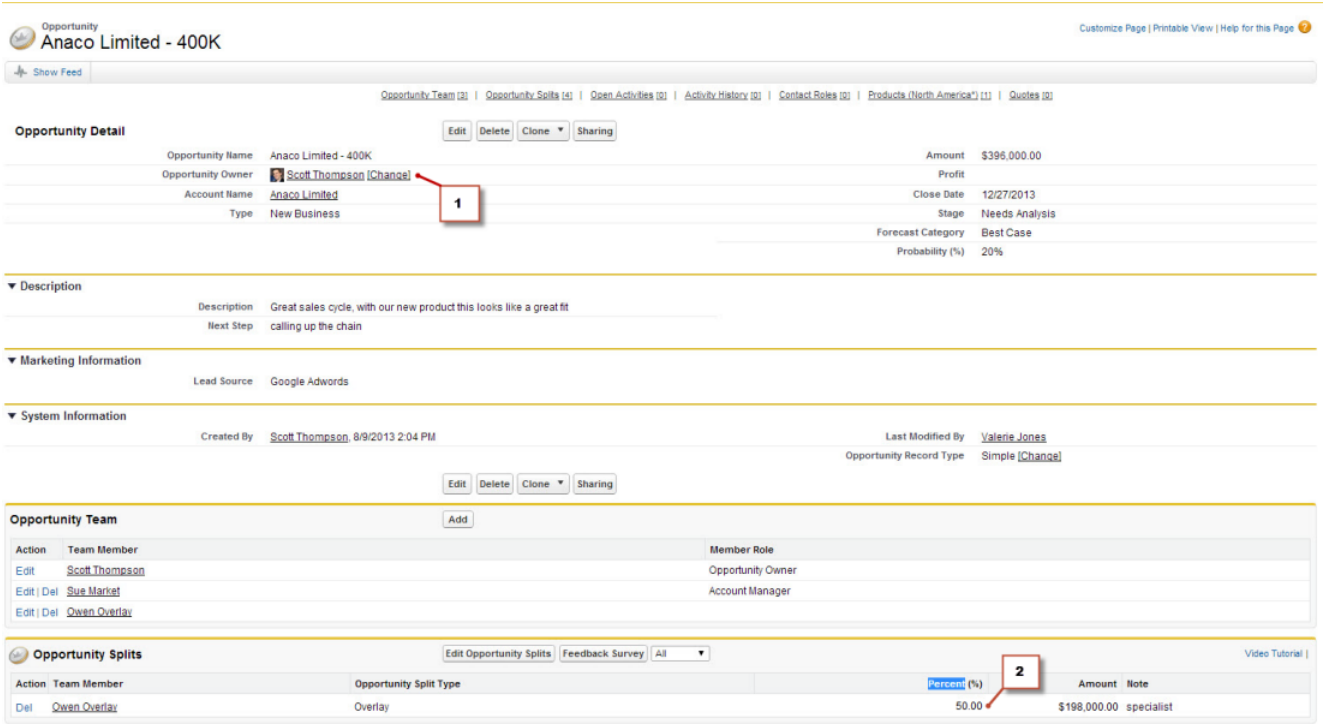
Disponibile nelle versioni: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition** e **Developer Edition**

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

I responsabili delle vendite potrebbero già utilizzare le ripartizioni di reddito per assegnare merito ai membri del team che sono direttamente responsabili delle opportunità. Per poter godere di maggiore flessibilità nell'assegnare il merito per le opportunità, è possibile utilizzare le ripartizioni sovrapposizione, che aiutano i responsabili delle vendite e altri membri dei team ad assegnare il merito ai ruoli di vendite sovrapposizione per il loro contributo alle opportunità. Le ripartizioni sovrapposizione possono totalizzare qualsiasi percentuale dell'importo dell'opportunità, talvolta anche superare il 100%. Ad esempio, un team di vendita può essere composto da addetti commerciali, specialisti di prodotto o partner che contribuiscono a chiudere le trattative ma non ne sono direttamente responsabili.

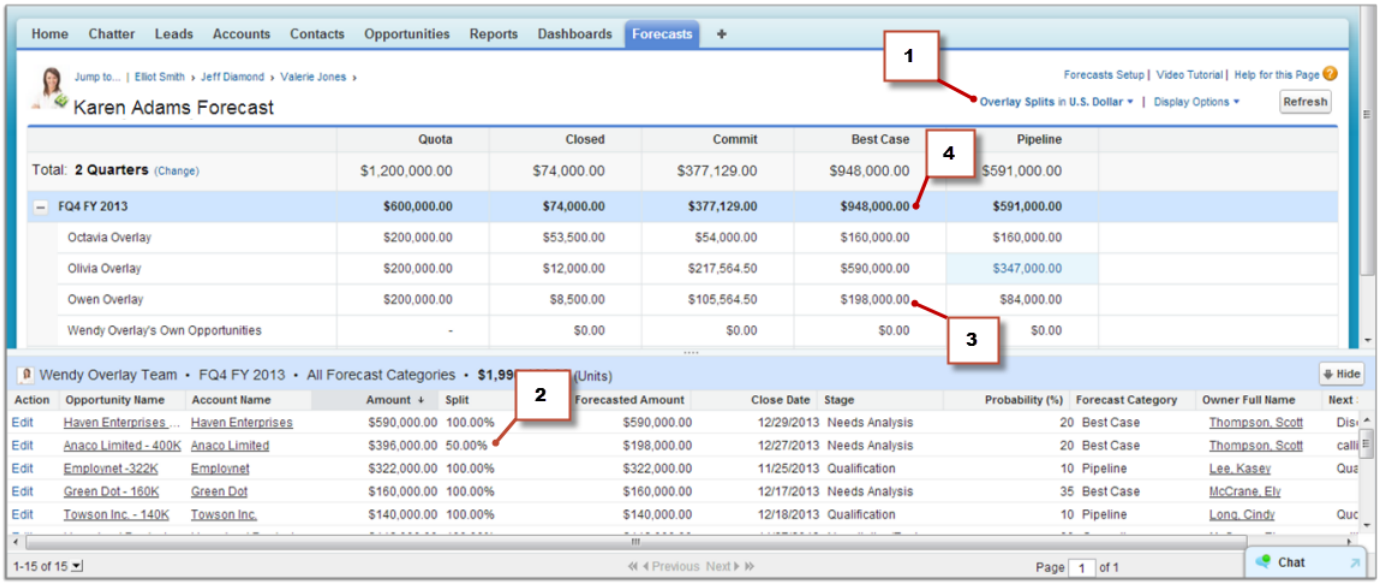
Le Previsioni sovrapposizione consentono di prevedere il reddito sulla base delle ripartizioni sovrapposizione. Gli importi delle previsioni vengono riportati attraverso la gerarchia dei ruoli sulla base del campo `Ammontare` dell'opportunità e della percentuale del membro del team di sovrapposizione.

In questo esempio, l'agente di vendita Scott è titolare di un'opportunità, che include una ripartizione sovrapposizione per l'addetto commerciale Owen, che collabora con Scott alla chiusura della trattativa. Per Scott, il campo Ammontare dell'opportunità verrà riportato nella previsione di reddito opportunità.


Opportunity
Anaco Limited - 400K
Customize Page | Printable View | Help for this Page
Show Feed
Opportunity Team [3] | Opportunity Splits [4] | Open Activities [0] | Activity History [0] | Contact Roles [0] | Products (North America*) [1] | Quotes [0]
Opportunity Detail
Edit Delete Clone Sharing
Opportunity Name Anaco Limited - 400K
Opportunity Owner Scott Thompson [Change]
Account Name Anaco Limited
Type New Business
Amount $396,000.00
Profit
Close Date 12/27/2013
Stage Needs Analysis
Forecast Category Best Case
Probability (%) 20%
1
Description
Description Great sales cycle, with our new product this looks like a great fit
Next Step calling up the chain
Marketing Information
Lead Source Google Adwords
System Information
Created By Scott Thompson, 8/9/2013 2:04 PM
Last Modified By Valerie Jones
Opportunity Record Type Simple [Change]
Edit Delete Clone Sharing
Opportunity Team
Add
Action Team Member Member Role
Edit Scott Thompson Opportunity Owner
Edit | Del Sue Market Account Manager
Edit | Del Owen Overlay
Opportunity Splits
Edit Opportunity Splits Feedback Survey All
Video Tutorial |
Action Team Member Opportunity Split Type Percent (%) Amount Note
Del Owen Overlay Overlay 50.00 $198,000.00 specialist
2

1. Scott è titolare di questa opportunità
2. Owen riceve una ripartizione del 50%

Oltre alla previsione di reddito opportunità, il responsabile di Owen può visualizzare la previsione di sovrapposizione, nella quale potrà vedere la trattativa a cui Owen sta contribuendo, nonché tutte le altre opportunità a cui il suo team di addetti commerciali sta lavorando. Il responsabile vede che Owen riceve un merito del 50% per questa trattativa, che contribuisce a un reddito totale di 948.000 USD nella sua previsione Massimo potenziale. Se il responsabile di Owen ritiene che la trattativa verrà in ultima analisi chiusa per un importo superiore, può incrementare l'importo della previsione Massimo potenziale.


Home Chatter Leads Accounts Contacts Opportunities Reports Dashboards Forecasts
Jump to... | Elliot Smith › Jeff Diamond › Valerie Jones ›
Karen Adams Forecast
Forecasts Setup | Video Tutorial | Help for this Page
Overlay Splits in U.S. Dollar | Display Options Refresh
1
Quota Closed Commit Best Case Pipeline
Total: 2 Quarters (Change) $1,200,000.00 $74,000.00 $377,129.00 $948,000.00 $591,000.00
4
FQ4 FY 2013 $600,000.00 $74,000.00 $377,129.00 $948,000.00 $591,000.00
Octavia Overlay $200,000.00 $53,500.00 $54,000.00 $160,000.00 $160,000.00
Olivia Overlay $200,000.00 $12,000.00 $217,564.50 $590,000.00 $347,000.00
Owen Overlay $200,000.00 $8,500.00 $105,564.50 $198,000.00 $84,000.00
Wendy Overlay's Own Opportunities - $0.00 $0.00 $0.00 $0.00
3
Wendy Overlay Team • FQ4 FY 2013 • All Forecast Categories • $1,99 (Units)
Hide
2
Action Opportunity Name Account Name Amount Split Forecasted Amount Close Date Stage Probability (%) Forecast Category Owner Full Name
Edit Haven Enterprises ... Haven Enterprises $590,000.00 100.00% $590,000.00 12/29/2013 Needs Analysis 20 Best Case Thompson, Scott
Edit Anaco Limited - 400K Anaco Limited $396,000.00 50.00% $198,000.00 12/27/2013 Needs Analysis 20 Best Case Thompson, Scott
Edit Employnet -322K Employnet $322,000.00 100.00% $322,000.00 11/25/2013 Qualification 10 Pipeline Lee, Kasey
Edit Green Dot - 160K Green Dot $160,000.00 100.00% $160,000.00 12/17/2013 Needs Analysis 35 Best Case McCrane, Ely
Edit Towson Inc. - 140K Towson Inc. $140,000.00 100.00% $140,000.00 12/18/2013 Qualification 10 Pipeline Long, Cindy
1-15 of 15
Previous Next
Page 1 of 1
Chat

1. Menu Tipo previsione, con la previsione Ripartizioni sovrapposizione
2. Ripartizione del 50% di Owen
3. Contributo di 198.000 USD di Owen alla previsione Massimo potenziale per il quarto trimestre fiscale dell'AF 2013
4. Importo totale Massimo potenziale per il quarto trimestre fiscale dell'AF 2013

## Panoramica sulle quote delle previsioni

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

La quota di una previsione è l'obiettivo di vendita assegnato a un utente su base mensile o trimestrale. La quota di un responsabile equivale all'ammontare che prevede di generare con il team. Il roll-up delle quote viene effettuato manualmente da utenti e responsabili e possono essere utilizzati dati sia di reddito che di quantità. Se l'organizzazione ha abilitato più di un tipo di previsione, ogni tipo mantiene le proprie informazioni distinte relative alle quote.

Nota: Per le previsioni relative a Famiglie di prodotti, i responsabili delle vendite non possono visualizzare le proprie quote e il raggiungimento delle quote relative alle singole famiglie di prodotti. Nella tabella cumulativa viene visualizzata solo la loro quota totale.

Si supponga ad esempio che il totale cumulativo delle quote di tre agenti di vendita ammonti a 75.000 € e che la quota individuale del loro responsabile previsione ammonti a 30.000 €. La quota del responsabile in questo caso sarebbe 105.000 €. Si possono modificare solo le quote dei diretti subordinati e non le proprie, inoltre è necessario disporre dell'autorizzazione "Gestisci quote".

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile nelle versioni: **Professional** Edition con autorizzazione "API abilitata"

Se per l'organizzazione sono abilitate le quote delle previsioni, i dati corrispondenti sono visualizzati in due punti della scheda Previsioni.

- In una colonna che contiene gli importi delle quote per un periodo specifico. Se la previsione include famiglie di prodotti, questa colonna indica le quote per ciascuna famiglia.
- In una riga che contiene gli importi percentuali raggiunti per un periodo specifico in un roll-up di previsione specifico.

In caso di dubbi su come si inseriscono i dati delle quote o si aggiornano le quote, rivolgersi al proprio amministratore

Suggerimento: Passare con il mouse sul bordo di una colonna e fare clic per modificare la larghezza e visualizzare i dati più agevolmente.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulle previsioni collaborative

Panoramica sulla scheda Previsioni

Visualizzare o nascondere le informazioni sulle quote

## Visualizzare o nascondere le informazioni sulle quote

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

È possibile visualizzare o nascondere i dati delle quote nella pagina delle previsioni. Per mostrare i dati delle quote:

1. Fare clic su **Opzioni di visualizzazione**.
2. Selezionare **Mostra colonna Quota** per visualizzare l'importo della quota per ciascun periodo.
3. Selezionare **Mostra raggiungimento % quota** per visualizzare la percentuale di raggiungimento della quota per un roll-up specifico in un periodo selezionato. La percentuale visualizzata sotto ogni ammontare previsione indica la proporzione della quota dell'utente rappresentata dall'ammontare.

Le informazioni sulle quote visualizzate possono essere importi di reddito o di quantità, a seconda del tipo di previsione utilizzata. Se l'organizzazione ha abilitato più di un tipo di previsione, ogni tipo mantiene le proprie informazioni distinte relative alle quote. Per nascondere le informazioni relative alle quote, tornare a **Opzioni di visualizzazione** e deselezionare queste opzioni.

Suggerimento: Passare con il mouse sul bordo di una colonna e fare clic per modificare la larghezza e visualizzare i dati più agevolmente.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulle quote delle previsioni

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile nelle versioni: **Professional** Edition con autorizzazione "API abilitata"

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per utilizzare le quote:

- "Consenti previsioni"

  E

  "Gestisci quote"

## Panoramica sulla gerarchia previsioni

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

La gerarchia delle previsioni è un elenco nidificato ed espandibile di utenti di previsioni. Essa determina come verranno riportate le previsioni nell'organizzazione e chi potrà visualizzarle e rettificarle. La gerarchia delle previsioni è interamente basata sulla gerarchia dei ruoli, ma specifica anche quali utenti sono responsabili previsioni.

A seconda del proprio ruolo, è possibile essere inseriti nella gerarchia delle previsioni o rimossi dalla gerarchia, oppure è possibile che la propria posizione all'interno della gerarchia cambi. Si supponga ad esempio di essere un agente di vendita senza riporti diretti, che può quindi visualizzare solo le proprie previsioni. Se però il proprio ruolo cambia e si diviene responsabile vendite, si potrebbe essere inseriti nella gerarchia delle previsioni come responsabile previsione.

Gli utenti designati come responsabili previsione possono visualizzare le previsioni e le opportunità degli utenti di livello gerarchico inferiore, inclusi gli utenti del portale partner. I responsabili previsione possono inoltre rettificare le previsioni dei riporti diretti. La rettifica può essere visualizzata solo dai responsabili che l'hanno apportata e dagli utenti di livello gerarchico superiore.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla rettifica delle previsioni

Panoramica sulla scheda Previsioni

## Ricerca delle previsioni dei subordinati con Passa a...

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

Per visualizzare il link **Passa a...** è necessario essere un responsabile previsione a cui altri utenti di previsioni fanno capo nella gerarchia delle previsioni.

Potrebbero esservi diversi utenti di cui si desidera visualizzare o rettificare le previsioni e, se si lavora per una grande azienda, l'operazione può richiedere di attraversare ripetutamente numerosi livelli della gerarchia delle previsioni. Con la funzione **Passa a...**, trovare le previsioni è semplice. Quando si visualizza la previsione di un subordinato, la previsione appare esattamente come appare per il subordinato.

1. Fare clic su **Passa a...**.
2. Iniziare a digitare un massimo di 20 caratteri nella casella di testo così visualizzata.
3. Selezionare un nome per accedere alla previsione di quella persona.
4. Una volta visualizzata la pagina di una previsione è possibile espandere le righe con un clic, come si fa per le proprie previsioni. Passare il mouse sopra i nomi per visualizzare il link **Dettagli >>**. Via via che si aumenta il livello di dettaglio nella gerarchia delle previsioni, nella parte superiore della pagina compaiono i link di navigazione con i nomi dei responsabili previsione. Fare clic su questi link per risalire rapidamente di livello nella gerarchia.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per utilizzare le previsioni:
- "Consenti previsioni"

Per rettificare le previsioni:
- "Ignora previsioni"

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla gerarchia previsioni

## Panoramica sulla rettifica delle previsioni

Gli utenti previsione che anticipano le differenze tra la previsione corrente e i reali risultati futuri possono modificare gli importi lordi cumulativi. Gli utenti possono aggiungere le rettifiche all'ammontare previsione Massimo potenziale e Impegno e tali rettifiche possono essere modificate o rimosse in qualsiasi momento.

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

Per rettificare le previsioni è necessario abilitare le rettifiche per l'organizzazione. L'amministratore può abilitare i responsabili alla rettifica delle previsioni dei subordinati, tutti gli utenti previsione alla rettifica delle proprie previsioni o entrambe le cose.

Una rettifica mostra il modo in cui un responsabile previsione o un agente di vendita valuta l'importo finale che prevede di ricavare dalle opportunità della previsione al termine del periodo di previsione. I responsabili previsione potrebbero volere apportare delle rettifiche alle proprie previsioni, o a quelle di un subordinato, quando sanno che un dipendente o un team vendite tendono a essere eccessivamente ottimisti o eccessivamente prudenti nell'assegnazione degli ammontare alle opportunità. Gli agenti di vendita possono inoltre rettificare le proprie previsioni se ritengono che gli importi delle opportunità siano inferiori o superiori ai valori effettivi. I responsabili previsione possono rettificare le previsioni che contengono solo ammontare lordi delle opportunità, nonché quelle già rettificate da altri membri del team opportunità. Notare che una rettifica non modifica l'importo di roll-up lordo sottostante, ma si limita ad aggiungere un livello di dettaglio. Se l'organizzazione ha abilitato più di un tipo di previsione, ogni tipo mantiene le proprie informazioni sulle rettifiche.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

I responsabili previsione possono rettificare le proprie previsioni Impegno e Massimo potenziale e quelle dei subordinati che si trovano al livello immediatamente inferiore al loro nella gerarchia delle previsioni. Possono visualizzare le rettifiche apportate dai subordinati a qualsiasi livello sottostante della gerarchia delle previsioni. Le rettifiche apportate alle previsioni dei subordinati vengono cumulate alle previsioni dei responsabili. Quando si apporta una rettifica, è possibile decidere di includere una nota per informare gli altri del motivo per cui la rettifica è stata effettuata. Le note relative alle rettifiche non sono visualizzate nei rapporti.

Ad esempio, si immagini che un responsabile vendite abbia rettificato la previsione di uno dei suoi rappresentanti da 2.000 € a 1.500 €.

Il suo vicepresidente, che è il responsabile previsione, vedrà la cifra di 1.500 € quando visualizzerà la previsione, oltre all'icona ma potrà comunque decidere di rettificarla nuovamente riportandola a 2.000 €.

La pagina delle previsioni di un responsabile previsione mostra tutti gli importi delle sue previsioni e i dettagli delle opportunità correlate. Quando i responsabili visualizzano la pagina delle previsioni di un subordinato, vedono gli stessi totali visualizzati dal subordinato. Le rettifiche che il responsabile apporta all'ammontare di un subordinato nelle proprie pagine delle previsioni non compaiono nella pagina delle previsioni del subordinato, in cui si vedono invece le previsioni di quel subordinato e le eventuali rettifiche apportate dal subordinato al proprio ammontare o a quello dei suoi subordinati. Ad esempio, un vicepresidente della divisione vendite vedrà sulla sua pagina una previsione Massimo potenziale per luglio di 1.250 € (compresa una rettifica di 50 €apportata da lui) per uno dei suoi subordinati di primo livello, un responsabile vendite. Tuttavia, quando si visualizza la pagina delle previsioni del responsabile vendite utilizzando il campo Passa a..., la previsione Massimo potenziale per luglio potrebbe essere di 1.200 €, perché non include la rettifica apportata dal vicepresidente. Se sia un responsabile che un subordinato rettificano lo stesso ammontare previsione, verrà aggiunta alla gerarchia delle previsioni solo la rettifica del responsabile.

Se la propria organizzazione utilizza più di un tipo di previsione, le rettifiche apportate sono specifiche per ogni tipo di previsione. Ad esempio, se si utilizzano sia previsioni del reddito delle opportunità che previsioni della quantità di opportunità, è possibile rettificare gli importi delle previsioni in ciascuna di tali previsioni. Tuttavia, le rettifiche apportate nella previsione basata sul reddito dell'opportunità non vengono visualizzate come rettifiche in alcun altro tipo di previsione. Pertanto, se si rettifica un ammontare nella previsione basata sul reddito dell'opportunità da 100.000 € a 90.000 € e in seguito si cambia la visualizzazione previsione da quella basata sul reddito dell'opportunità alla previsione basata sulla quantità, in quest'ultima non verrà visualizzato un valore rettificato equivalente. Se si riporta la visualizzazione previsione alla previsione basata sul reddito dell'opportunità, apparirà nuovamente la rettifica di 90.000 €. Se l'organizzazione utilizza previsioni per famiglie di prodotti, non è possibile rettificare l'ammontare delle proprie previsioni per le famiglie di prodotti.

Quando un'opportunità si sposta da una categoria di previsione a un'altra, ad esempio da In corso di realizzazione a Massimo potenziale, gli importi grezzi non rettificati cambiano per ognuno di questi roll-up, mentre gli importi con rettifiche non cambiano. Per tenere conto dei cambiamenti della fase delle opportunità, è necessario aggiornare o rimuovere le rettifiche per ogni roll-up di previsione.

Nota: Mentre si visualizza una pagina delle previsioni, i subordinati possono rettificare l'ammontare delle previsioni o modificare le opportunità correlate. oppure che si rettifichino le previsioni di uno dei propri subordinati dalla propria pagina. Tutti questi eventi modificano l'ammontare delle previsioni. Fare clic su **Aggiorna** per visualizzare gli importi più recenti delle previsioni.

Questa tabella mostra chi può visualizzare e rettificare le previsioni dell'utente.

| Utente | Può visualizzare le proprie previsioni? | Può rettificare le proprie previsioni? |
|---|---|---|
| Il responsabile del proprio responsabile | Sì | No |
| Il proprio responsabile | Sì | Sì. Il responsabile apporta rettifiche dalla propria pagina delle previsioni. |
| L'utente | Sì | Sì, se l'opzione è abilitata dall'amministratore. Si noti che possono essere rettificati solo i totali delle previsioni, non i totali parziali per le opportunità personali. |

| Utente | Può visualizzare le proprie previsioni? | Può rettificare le proprie previsioni? |
|---|---|---|
| Il proprio riporto diretto | No | No |
| Il subordinato di un utente che non è un proprio riporto diretto | No | No |

Questa tabella mostra gli utenti di cui è possibile visualizzare e rettificare le previsioni.

| Utente | È possibile visualizzarne le previsioni? | È possibile rettificarne le previsioni? |
|---|---|---|
| Il responsabile del proprio responsabile | No | No |
| Il proprio responsabile | No | No |
| L'utente | Sì | Sì, se l'opzione è abilitata dall'amministratore. |
| Il proprio riporto diretto | Sì. Tuttavia, se si seleziona la previsione di un subordinato diretto, le informazioni saranno le stesse visualizzate dal subordinato, quindi le rettifiche non sono visibili. | Sì. Le rettifiche vengono apportate dalla propria pagina delle previsioni. |
| Il subordinato di un utente che non è un proprio riporto diretto | Sì. Si visualizza la stessa pagina che può vedere il subordinato. | No. I propri riporti diretti possono rettificare le previsioni dei loro riporti diretti. |

Se una previsione contiene delle rettifiche, accanto all'ammontare compariranno una o più icone. Di seguito è descritto il loro significato.

| Icona | Definizione |
|---|---|
|  | L'utente ha rettificato l'ammontare previsione. Vedrà questo indicatore solo nella propria pagina delle previsioni.. |
|  | Uno dei propri subordinati ha rettificato la previsione. Questo indicatore è visualizzato sia nella propria pagina delle previsioni che in quella del subordinato. |
| | Sia l'utente che uno o più dei suoi subordinati ha rettificato la previsione. Questo indicatore è visualizzato solo sulla propria pagina delle previsioni perché quando si aumenta il dettaglio per vedere la pagina di un subordinato viene visualizzata la pagina così come la vede quell'utente. |

| Icona | Definizione |
|---|---|
| | Salva la rettifica. |
| | Annulla la rettifica e ripristina il valore precedente della previsione. Passare il mouse sopra il pulsante per visualizzare un suggerimento che segnala se il valore precedente è stato a sua volta rettificato. |
|  | La rettifica include una nota. |
| **rimuovi** | Rimuove la rettifica e ripristina il valore precedente, che può includere la rettifica di un altro utente. |

VEDERE ANCHE:

Rettifica delle previsioni
Visualizzazione e modifica delle rettifiche delle previsioni
Eliminazione delle rettifiche
Modifica da previsioni basate su reddito a previsioni basate su quantità
Aggiornamento delle previsioni

## Rettifica delle previsioni

Per aggiungere una rettifica a un ammontare previsione Massimo potenziale o Impegno, fare clic sulla relativa cella nella tabella delle previsioni e immettere il nuovo ammontare.

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

Per rettificare le previsioni è necessario abilitare le rettifiche per l'organizzazione. L'amministratore può abilitare i responsabili alla rettifica delle previsioni dei subordinati, tutti gli utenti previsione alla rettifica delle proprie previsioni o entrambe le cose.

Una rettifica mostra il modo in cui un responsabile previsione o un agente di vendita valuta l'importo finale che prevede di ricavare dalle opportunità della previsione al termine del periodo di previsione. I responsabili previsione potrebbero volere apportare delle rettifiche alle proprie previsioni, o a quelle di un subordinato, quando sanno che un dipendente o un team vendite tendono a essere eccessivamente ottimisti o eccessivamente prudenti nell'assegnazione degli ammontare alle opportunità. Gli agenti di vendita possono inoltre rettificare le proprie previsioni se ritengono che gli importi delle opportunità siano inferiori o superiori ai valori effettivi. I responsabili previsione possono rettificare le previsioni che contengono solo ammontare lordi delle opportunità, nonché quelle già rettificate da altri membri del team opportunità. Notare che una rettifica non modifica l'importo di roll-up lordo sottostante, ma si limita ad aggiungere un livello di dettaglio. Se l'organizzazione ha abilitato più di un tipo di previsione, ogni tipo mantiene le proprie informazioni sulle rettifiche.

Quando un'opportunità si sposta da una categoria di previsione a un'altra, ad esempio da In corso di realizzazione a Massimo potenziale, gli importi grezzi non rettificati cambiano per ognuno di questi roll-up, mentre gli importi con rettifiche non cambiano. Per tenere conto dei cambiamenti della fase delle opportunità, è necessario aggiornare o rimuovere le rettifiche per ogni roll-up di previsione.

Se la propria organizzazione utilizza previsioni relative alle famiglie di prodotti, rettificare i totali delle singole famiglie di prodotti di un subordinato, invece che il suo totale per tutte le famiglie di prodotti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per utilizzare le previsioni:
- "Consenti previsioni"

Per rettificare le previsioni:
- "Ignora previsioni"

Suggerimento: Per trovare rapidamente una previsione, fare clic su **Passa a...**.

Per rettificare una previsione:

1. Quando si trova una previsione che si desidera rettificare, passare il mouse sopra la cella corrispondente e fare clic su .
2. Immettere la rettifica nel campo.
3. (Facoltativo) Aggiungere una nota di un massimo di 140 caratteri se si desidera includere informazioni in merito al motivo per cui è stata apportata la modifica.
4. Fare clic su . Accanto all'importo compare un puntino bianco ( ) per indicare che la previsione è stata rettificata, e la rettifica viene riportata nelle righe dell'intervallo del periodo di quella pagina. Un triangolo blu ( ) viene visualizzata accanto all'importo se è stata inclusa una nota assieme alla rettifica.

Nota: Se l'organizzazione ha abilitato più di un tipo di previsione, ogni tipo mantiene le proprie informazioni sulle rettifiche. Ad esempio, se nella propria organizzazione sono abilitate sia previsioni del reddito delle opportunità che previsioni della quantità di opportunità, è possibile rettificare gli importi delle previsioni in ciascuna di tali previsioni. Tuttavia, le rettifiche apportate nella previsione basata sul reddito dell'opportunità non vengono visualizzate come rettifiche in alcun altro tipo di previsione. Pertanto, se si rettifica un ammontare nella previsione basata sul reddito dell'opportunità da 100.000 € a 90.000 € e in seguito si cambia la visualizzazione previsione da quella basata sul reddito dell'opportunità alla previsione basata sulla quantità, in quest'ultima non verrà visualizzato un valore rettificato equivalente. Se si riporta la visualizzazione previsione alla previsione basata sul reddito dell'opportunità, apparirà nuovamente la rettifica di 90.000 €.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla rettifica delle previsioni

Visualizzazione e modifica delle rettifiche delle previsioni

Eliminazione delle rettifiche

Modifica da previsioni basate su reddito a previsioni basate su quantità

# Visualizzazione e modifica delle rettifiche delle previsioni

È possibile visualizzare i dettagli delle proprie rettifiche alle previsioni e di quelle apportate dai propri subordinati, compreso l'autore della rettifica, gli importi rettificati e l'importo lordo cumulativo originale (l'ammontare della previsione prima delle rettifiche). È possibile inoltre modificare le proprie rettifiche.

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

Per rettificare le previsioni è necessario abilitare le rettifiche per l'organizzazione. L'amministratore può abilitare i responsabili alla rettifica delle previsioni dei subordinati, tutti gli utenti previsione alla rettifica delle proprie previsioni o entrambe le cose.

Quando un'opportunità si sposta da una categoria di previsione a un'altra, ad esempio da In corso di realizzazione a Massimo potenziale, gli importi grezzi non rettificati cambiano per ognuno di questi roll-up, mentre gli importi con rettifiche non cambiano. Per tenere conto dei cambiamenti della fase delle opportunità, è necessario aggiornare o rimuovere le rettifiche per ogni roll-up di previsione.

Se sia un responsabile che un subordinato rettificano lo stesso ammontare previsione, verrà aggiunta alla gerarchia delle previsioni solo la rettifica del responsabile.

Suggerimento: Per trovare rapidamente una previsione, fare clic su **Passa a...**.

Per modificare una rettifica:

1. Espandere la tabella delle previsioni per trovare la previsione rettificata desiderata. Accanto all'ammontare di ogni previsione rettificata appare un indicatore.
2. Passare il mouse sulla cella per visualizzare le informazioni dettagliate sulla rettifica.
3. Fare doppio clic sulla cella o fare clic su per modificare o eliminare le rettifiche apportate.

Se l'organizzazione ha abilitato più di un tipo di previsione, ogni tipo mantiene le proprie informazioni sulle rettifiche. Ad esempio, se nella propria organizzazione sono abilitate sia previsioni del reddito delle opportunità che previsioni della quantità di opportunità, è possibile rettificare gli importi delle previsioni in ciascuna di tali previsioni. Tuttavia, le rettifiche apportate nella previsione basata sul reddito dell'opportunità non vengono visualizzate come rettifiche in alcun altro tipo di previsione. Pertanto, se si rettifica un ammontare nella previsione basata sul reddito dell'opportunità da 100.000 € a 90.000 € e in seguito si cambia la visualizzazione previsione da quella basata sul reddito dell'opportunità alla previsione basata sulla quantità, in quest'ultima non verrà visualizzato un valore rettificato equivalente. Se si riporta la visualizzazione previsione alla previsione basata sul reddito dell'opportunità, apparirà nuovamente la rettifica di 90.000 €.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per utilizzare le previsioni:
- "Consenti previsioni"

Per rettificare le previsioni:
- "Ignora previsioni"

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla rettifica delle previsioni

Rettifica delle previsioni

Ricerca delle previsioni dei subordinati con Passa a...

# Eliminazione delle rettifiche

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Ogni tipo di previsione abilitato nell'organizzazione mantiene i propri dati specifici in relazione alle rettifiche. Le rettifiche possono essere eliminate quando si cambiano alcune impostazioni delle previsioni.

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

Una rettifica mostra il modo in cui un responsabile previsione o un agente di vendita valuta l'importo finale che prevede di ricavare dalle opportunità della previsione al termine del periodo di previsione. I responsabili previsione potrebbero volere apportare delle rettifiche alle proprie previsioni, o a quelle di un subordinato, quando sanno che un dipendente o un team vendite tendono a essere eccessivamente ottimisti o eccessivamente prudenti nell'assegnazione degli ammontare alle opportunità. Gli agenti di vendita possono inoltre rettificare le proprie previsioni se ritengono che gli importi delle opportunità siano inferiori o superiori ai valori effettivi. I responsabili previsione possono rettificare le previsioni che contengono solo ammontare lordi delle opportunità, nonché quelle già rettificate da altri membri del team opportunità. Notare che una rettifica non modifica l'importo di roll-up lordo sottostante, ma si limita ad aggiungere un livello di dettaglio. Se l'organizzazione ha abilitato più di un tipo di previsione, ogni tipo mantiene le proprie informazioni sulle rettifiche.È possibile eliminare le rettifiche dalle previsioni; in questo caso, i dati su cui si basavano le previsioni restano invariati.

L'eliminazione delle rettifiche avviene se:

- L'amministratore disabilita le Previsioni collaborative.
- L'amministratore disabilita le rettifiche dei responsabili. Vengono eliminate solo le rettifiche apportate dai responsabili previsione alle previsioni dei propri subordinati.
- L'amministratore disabilita le rettifiche dei titolari. Vengono eliminate solo le rettifiche apportate dagli utenti previsione alle proprie previsioni.
- L'utente non è più un responsabile previsione. Vengono eliminate solo le rettifiche apportate agli importi delle previsioni dei subordinati.
- L'utente viene rimosso da un ruolo impostato come responsabile previsione nella gerarchia delle previsioni. Vengono eliminate solo le rettifiche apportate agli importi delle previsioni dei subordinati.
- L'amministratore modifica l'impostazione del periodo di previsione dell'organizzazione da trimestrale a mensile o viceversa.
- L'amministratore disabilita un tipo di previsione. Vengono eliminate solo le rettifiche relative a quel tipo di previsione.
- L'amministratore cambia il mese di inizio dell'anno fiscale quando il periodo di previsione è impostato sul trimestre. Vengono eliminate sia le quote che le rettifiche.
- L'amministratore elimina una famiglia di prodotti. Vengono eliminate sia le rettifiche che le quote relative alla famiglia di prodotti eliminata.
- L'amministratore modifica l'organizzazione da roll-up cumulativi per le previsioni a roll-up per singole categorie di previsione oppure da roll-up singoli a cumulativi.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla rettifica delle previsioni

Rettifica delle previsioni

# Visualizzazione dei dettagli delle opportunità da una previsione

È possibile visualizzare o modificare i dettagli delle opportunità riportati in ciascun ammontare delle previsioni.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

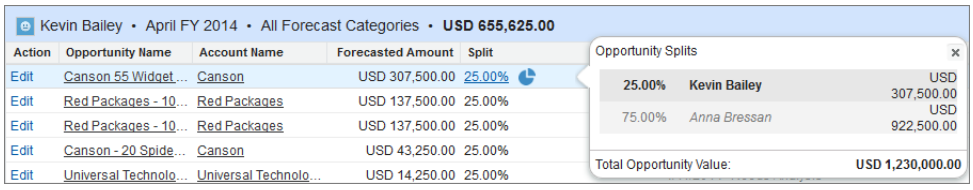
Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

Dalla pagina dei dettagli della previsione o dalla pagina di qualunque subordinato è possibile visualizzare le opportunità da cui è costituita una previsione, per un mese o per un intervallo di più mesi, per tutti i subordinati o per uno solo. Se il team di vendita esegue le previsioni in base alle famiglie di prodotti, è possibile anche visualizzare le proprie opportunità o quelle di un subordinato per ogni famiglia di prodotti. Quando si seleziona una cella nella tabella cumulativa, le opportunità correlate a tale cella appaiono in un elenco nella parte inferiore della pagina. Le opportunità si possono ordinare in base all'intestazione della colonna.

- **Per visualizzare le opportunità in tutte le categorie di previsione** per un mese, un trimestre o un intervallo di più mesi o trimestri, fare clic sulla riga corrispondente nella tabella. Nell'elenco delle opportunità compariranno tutte le opportunità in tutte le categorie.
- **Per visualizzare le opportunità in un unico roll-up di previsione** per un mese, un trimestre o un intervallo di più mesi o trimestri, fare clic sulla cella corrispondente nella riga. Nell'elenco delle opportunità compariranno le opportunità di quel roll-up.

  Suggerimento: Ricordare che i roll-up di previsione dipendono dalla fase opportunità. Per modificare la categoria di previsione senza aggiornare la fase opportunità, accedere alla pagina dei dettagli dell'opportunità. Se l'amministratore ha aggiunto il campo `Categoria di previsione` al layout di pagina opportunità, è possibile fare clic su di esso per aprire una casella di selezione. Nella casella, utilizzare l'elenco a discesa Categoria di previsione per aggiornare la categoria di previsione per l'opportunità.

- **Per visualizzare le opportunità di un subordinato in un singolo mese**, fare clic sulla riga del subordinato all'interno del mese desiderato.
- **Per visualizzare le opportunità di un subordinato per un'unica famiglia di prodotti**, fare clic su + accanto al nome del subordinato per visualizzare le righe delle famiglie di prodotti, quindi fare clic sul nome della famiglia di prodotti.
- **Per visualizzare le ripartizioni per un'opportunità**, passare il mouse sulla percentuale di ripartizione e fare clic su . Viene visualizzata la finestra dei dettagli delle ripartizioni delle opportunità, in cui sono indicate le ripartizioni che vengono riportate nella cella della previsione selezionata in grassetto. Le altre ripartizioni dell'opportunità che non vengono riportate nella cella della previsione selezionata appaiono in grigio. Per le opportunità che contengono solo una ripartizione del 100% per il titolare dell'opportunità non vengono visualizzati dettagli della ripartizione.




- **Per ordinare l'elenco delle opportunità**, fare clic sull'intestazione di qualsiasi colonna. Le colonne sono quasi tutte in ordine alfanumerico, ma la colonna Categoria è ordinata in base alla voce che si prevede di chiudere per prima o per ultima.
- **Per spostarsi in un elenco più lungo di una pagina**, fare clic su **Indietro** e **Avanti** o digitare un numero di pagina nel campo Pagina.
- **Per modificare un'opportunità** visualizzata nell'elenco, fare clic su **Modifica** accanto al nome dell'opportunità.
- **Per visualizzare eventuali post Chatter relativi all'opportunità**, fare clic sul link **Nome opportunità** dell'opportunità per accedere alla pagina dei dettagli corrispondente. Fare clic su **Mostra feed**. Fare clic su **Segui** per ricevere notifiche da Chatter su tutte le attività dell'opportunità.

- **Per regolare una colonna**, posizionare il cursore sul margine destro o sinistro dell'intestazione della colonna e modificare la larghezza.

VEDERE ANCHE:

Modifica di opportunità da una pagina Previsioni

Opportunità degli utenti del portale partner nelle Previsioni collaborative

## Modifica di opportunità da una pagina Previsioni

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

Dalla propria pagina delle previsioni o da quella di un subordinato è possibile modificare le opportunità che contribuiscono a una previsione. Al termine dell'operazione, aggiornare la pagina delle previsioni per vedere gli aggiornamenti.

Suggerimento: Per trovare rapidamente una previsione, fare clic su **Passa a...**.

1. Nella pagina delle Previsioni, individuare l'opportunità desiderata e fare clic su **Modifica**.
2. Modificare l'opportunità e fare clic su **Salva**.
3. Nella pagina delle previsioni, scegliere **Aggiorna** per visualizzare le modifiche nell'elenco Opportunità e nella tabella delle previsioni.

VEDERE ANCHE:

Visualizzazione dei dettagli delle opportunità da una previsione

Ricerca delle previsioni dei subordinati con Passa a...

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per utilizzare le previsioni:
- "Consenti previsioni"

## Opportunità degli utenti del portale partner nelle Previsioni collaborative

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

Gli utenti del portale partner sono esterni all'organizzazione ma ne vendono i prodotti o i servizi tramite canali di vendita indiretta. Gli utenti del portale partner utilizzano un portale per accedere a Salesforce. I partner possono creare opportunità e gli utenti possono assegnare loro opportunità. Le opportunità create da un utente del portale partner possono essere riportate alle previsioni del titolare di un account; tenere presente che il titolare dell'account deve essere il responsabile previsione della persona nella gerarchia delle previsioni per le opportunità da riportare alla previsione. Ad esempio, si supponga che Giorgio Bianchi:

- Sia titolare di un account partner di nome Acme
- Abbia un referente Acme di nome Anna Rossi
- Anna sia un utente del portale partner
- Anna faccia capo a Giorgio nella gerarchia delle previsioni

Se Anna aggiunge delle opportunità nel suo portale, Giorgio vede tali opportunità nelle sue previsioni; dato che Giorgio è il responsabile previsione di Anna, egli può rettificare l'ammontare delle previsioni in base alle opportunità di Anna e vedere se sta tenendo il passo

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

con le sue quote. È tuttavia importante tenere presente che gli utenti del portale partner non hanno accesso alla scheda Previsioni collaborative né alle sue funzionalità.

VEDERE ANCHE:

- Visualizzazione dei dettagli delle opportunità da una previsione
- Modifica di opportunità da una pagina Previsioni
- Panoramica sul Portale partner

## Uso di più valute nelle previsioni

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Queste informazioni presuppongono che l'organizzazione utilizzi più valute.

Quando un amministratore imposta le Previsioni per un'organizzazione, seleziona la valuta delle previsioni e abilita uno o più tipi di previsione. Questa può essere la valuta aziendale dell'organizzazione, oppure la valuta personale di ogni titolare di previsioni.

Quando si utilizzano le Previsioni collaborative, si seleziona anche una *valuta di visualizzazione*, che può essere una qualsiasi delle valute abilitate nell'organizzazione. Nella parte superiore della pagina Previsioni, fare clic su accanto a *Nome previsione* in *Tipo di valuta* o Unità. In Valuta, fare clic su **Cambia valuta**. Viene aperta una casella per la selezione delle valute che consente di scegliere una valuta di visualizzazione delle previsioni.

Quando si utilizzano più valute nelle Previsioni, tenere presente quanto segue.

- Se si utilizzano previsioni basate sul reddito, quando i tassi di conversione della valuta cambiano, le opportunità e le rettifiche vengono riportate con il valore cambiato insieme ai valori della tabella delle previsioni.
- Se si utilizzano previsioni basate sulla quantità, quando i tassi di conversione della valuta cambiano, le opportunità e le rettifiche vengono riportate con il valore modificato.
- Quando vengono riportati i valori modificati è visualizzato l'indicatore di elaborazione ( ).
- Il variare dei tassi influisce su tutti i periodi di previsione (storico, corrente e futuro).
- La disattivazione di una valuta impostata come valuta personale di un utente provoca la reimpostazione automatica della valuta dell'utente sulla valuta aziendale.

Gli utenti possono modificare le impostazioni della valuta personale modificando le proprie informazioni personali.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica sulla rettifica delle previsioni
- Elementi di una previsione
- Modifica da previsioni basate su reddito a previsioni basate su quantità

# Aggiornamento delle previsioni

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

Durante la visualizzazione di una pagina delle previsioni è possibile che i propri subordinati stiano modificando le opportunità correlate o rettificando le previsioni dei loro subordinati, oppure che si stia rettificando una previsione di un subordinato dalla propria pagina. Tutti questi eventi possono modificare l'ammontare delle previsioni.

In caso di aggiornamento di un'opportunità o di rettifica di una previsione selezionata in una tabella cumulativa, la modifica

- Se la previsione selezionata è in corso di rettifica (da parte dell'utente o di un suo subordinato), accanto alla previsione viene visualizzato un indicatore di elaborazione ( ).
- In caso di aggiornamento di una o più opportunità correlate alla previsione selezionata, l'indicatore di elaborazione compare anche nell'intestazione dell'elenco delle opportunità.
- Nell'intestazione dell'elenco delle opportunità viene visualizzato il messaggio `Elaborazione delle modifiche`.

Per visualizzare le modifiche, fare clic su **Aggiorna**.

Ad esempio, mentre Giulio Roversi visualizza le previsioni di reddito opportunità del suo team per il mese di dicembre, il suo subordinato Renata Mariani modifica un'opportunità che prevede di chiudere in dicembre. In quel momento, l'opportunità si trova nella categoria di previsione Impegno. Renata modifica l'importo dell'opportunità, che passa da 2.500 a 2.600 euro. La modifica influisce sulla sua previsione per dicembre, aumentandone l'importo di 100 euro.

Quando Giulio fa clic sulla cella della tabella delle previsioni corrispondente alle previsioni della categoria Impegno di Renata per il mese di dicembre, nella cella compare l'indicatore di elaborazione. Esso segnala che Renata ha apportato una modifica che influisce sulla previsione. Lo stesso indicatore di elaborazione compare nell'elenco delle opportunità, e Giulio quindi saprà che Renata ha modificato un'opportunità. Fa clic su **Aggiorna**. L'importo dell'opportunità passa da 2.500 a 2.600 euro, e le previsioni della categoria Impegno di Renata per il mese di dicembre mostrano anch'esse un aumento di 100 euro.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla rettifica delle previsioni

Eliminazione delle rettifiche

# Uso dei Rapporti previsioni

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

Per verificare se l'organizzazione ha rapporti di previsione, andare alla scheda Rapporti e fare clic su **Nuovo rapporto...**. Selezionare la cartella in cui l'amministratore ha posizionato i tipi di rapporti di previsione. Se non si visualizzano i campi o i nomi dei tipi di rapporto descritti nella tabella, rivolgersi all'amministratore.

Durante l'uso dei rapporti, seguire le procedure consigliate descritte qui.

| Per visualizzare | Procedere in questo modo |
|---|---|
| Un riepilogo delle previsioni dal punto di vista di un utente specifico. | Creare un rapporto Voce previsioni e aggiungere un filtro utilizzando **Titolare: Nome completo** Filtrare in base al nome di una persona specifica. |
| La somma di tutte le opportunità di reddito di una persona, senza rettifiche. | Aggiungere **Ammontare solo titolare** al rapporto Voce previsioni. Ad esempio, se si è titolari di due opportunità, ciascuna del valore di €10.000, l'Ammontare solo titolare sarà pari a €20.000. Per visualizzare le stesse informazioni, ma per la quantità, aggiungere **Quantità solo titolare** al rapporto. |
| La somma di tutte le opportunità di reddito di cui una persona è titolare e delle opportunità dei suoi subordinati, senza rettifiche. I subordinati includono tutti coloro che fanno capo a una persona nella gerarchia delle previsioni. | Aggiungere **Ammontare senza rettifiche** al rapporto Voce previsioni. Ad esempio, se la somma dell'ammontare di tutte le opportunità di cui si è titolari è €20.000 e la somma dell'ammontare delle opportunità dei subordinati è €55.000, l'Ammontare senza rettifiche sarà pari a €75.000. Per visualizzare le stesse informazioni, ma per la quantità, aggiungere **Quantità senza rettifiche** al rapporto. |
| Il numero della previsione visualizzato dal titolare della previsione. Si tratta della somma delle opportunità di reddito del titolare e delle opportunità dei suoi subordinati, incluse le rettifiche apportate dal titolare delle previsioni alle proprie previsioni o a quelle dei subordinati. *Non include le rettifiche effettuate dai responsabili previsione a un livello superiore a quello del titolare nella gerarchia delle previsioni.* | Aggiungere **Ammontare senza rettifiche del responsabile** al rapporto Voce previsioni. Ad esempio, si supponga che l'Ammontare senza rettifiche di Anna sia €75.000, composto da €20.000 delle opportunità di cui lei stessa è titolare e da €55.000 delle opportunità di cui è titolare il suo subordinato Marco. Inoltre, si supponga che Anna abbia rettificato l'ammontare di Marco a €65.000, per un totale di €85.000. Se si rettifica il numero di Anna da €85.000 a €100.000, nel campo **Ammontare senza rettifiche del responsabile** viene visualizzato €85.000, che è l'importo visualizzato da Anna, la quale non può vedere le rettifiche apportate dal suo responsabile. Per visualizzare |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per utilizzare le previsioni:
- "Consenti previsioni"

Per visualizzare la scheda Rapporti:
- "Esegui rapporti"

Per creare, modificare ed eliminare i rapporti:
- "Crea e personalizza rapporti"

  E

  "Generatore di rapporti"

| Per visualizzare | Procedere in questo modo |
| --- | --- |
| | l'ammontare che include la rettifica del *responsabile* a €100.000, guardare il campo **Ammontare previsto**. Per visualizzare le stesse informazioni, ma per la quantità, aggiungere **Quantità senza rettifiche del responsabile** al rapporto. |
| La previsione di reddito dal punto di vista del responsabile previsione e la somma delle opportunità del titolare e dei subordinati, incluse tutte le rettifiche delle previsioni. | Aggiungere **Ammontare previsto** al rapporto Voce previsioni. Ad esempio, si supponga che l'utente sia un responsabile previsioni e che un altro responsabile previsioni che fa capo all'utente abbia un Ammontare senza rettifiche del responsabile pari a €85.000. Se l'utente rettifica la previsione a €100.000, l'Ammontare previsto sarà €100.000. Per visualizzare le stesse informazioni, ma per la quantità, aggiungere **Quantità previsione** al rapporto. |
| Gli utenti con ammontare di previsione a cui sono state apportate rettifiche. | Aggiungere **Ha una rettifica** al rapporto Voce previsioni. Ad esempio, se l'utente apporta una rettifica del responsabile a uno degli ammontare di previsione dei propri subordinati, questa casella viene selezionata. La casella viene selezionata anche se il subordinato apporta una rettifica all'ammontare di uno dei suoi subordinati. *Tuttavia, a meno che si disponga dell'autorizzazione "Visualizza tutti i dati", se il responsabile previsioni apporta una rettifica all'ammontare della previsione, questa casella rimane deselezionata. L'utente non ha accesso alle informazioni sulle rettifiche apportate dal proprio responsabile previsioni.* Aggiungere anche **Ha una rettifica del titolare**. Se un utente previsione apporta una rettifica alla propria previsione, questa casella è selezionata. |
| I dettagli delle quote per le proprie previsioni. | Creare un rapporto Quote previsioni. Ad esempio, a seconda di come l'amministratore ha impostato il tipo di rapporto, è possibile includere campi quali il nome completo del titolare della quota. A questo punto, è possibile filtrare in base al proprio nome per visualizzare le quote create e i rispettivi account e titolari correlati. |
| Il confronto tra gli importi di previsione di oggi e gli importi precedenti. | Creare un rapporto Previsioni con trend storico e confrontare il valore del campo `Ammontare previsione` all'inizio del mese con il valore di fine mese, ordinato in base ai titolari. |
| Visualizzare solo i risultati dei riporti diretti. | Durante la creazione di un rapporto previsioni, scegliere *<nome elemento>* **riporti diretti personali** dal menu **Mostra**. |
| Visualizzare a quale tipo di previsione si riferiscono i risultati. | Vedere il campo Tipo previsione nei risultati del rapporto. Questo campo è incluso nel layout di pagina predefinito dei rapporti Voce previsioni e Quota. |

Importante: I rapporti contengono le informazioni più recenti disponibili al momento dell'esecuzione, quindi se si nota una differenza tra gli importi di un rapporto e il riquadro Previsioni collaborative, è possibile che fossero in corso modifiche dei dati nel momento in cui è stato eseguito in rapporto.

Tenere presente che i dati visualizzati nei rapporti dipendono da quello che è possibile visualizzare nelle Previsioni collaborative. Ad esempio, i responsabili previsioni possono visualizzare le rettifiche apportate, ma un utente diverso da un responsabile previsione

che esegue un rapporto analogo non vedrà gli importi rettificati nei rapporti. Poiché l'importo di una previsione può essere costituito dalla somma degli importi delle previsioni di molti utenti, esaminare attentamente i risultati del rapporto quando si utilizzano i campi di riepilogo.

## Procedure consigliate per le previsioni

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition** (tranne previsioni su Ripartizioni opportunità o Campo personalizzato), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Quando si utilizzano le Previsioni collaborative prestare attenzione alle seguenti procedure consigliate:

- Tenere traccia dei dettagli importanti a livello di opportunità.
- Misurare qualsiasi elemento correlato a potenziali trattative - attività quali email, riunioni e raggio d'azione - per valutare i rispettivi contributi al reddito.
- Creare operazioni dall'immediato valore pratico con fasi successive e date di completamento relative alle opportunità.
- Mappare le fasi di vendita alle categorie di previsione; regolare la probabilità di conseguimento in base ai dati storici in modo da rendere la previsione più accurata.
- Personalizzare i nomi delle categorie di previsione in modo che corrispondano al processo e alla terminologia della propria azienda.
- Creare cruscotti digitali per le metriche di tutte le attività correlate alle potenziali vendite.
- Durante la rettifica delle previsioni, parlare con i propri subordinati in modo da far loro comprendere le aspettative.
- Utilizzare Chatter per condividere le informazioni su opportunità e previsioni con il proprio team e attrarre l'attenzione sui dettagli importanti.
- Eseguire rapporti per analizzare le tendenze e controllare le prestazioni.
- Rivisitare le rettifiche delle previsioni ogni settimana. Poiché le opportunità possono cambiare spesso, in questo modo si eviterà di avere rettifiche scadute.
- Assicurarsi che ogni responsabile vendite con subordinati sia indicato come responsabile previsione nella gerarchia delle previsioni. Ciò garantisce che la visibilità delle previsioni appaia ad ogni livello della gerarchia.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulle previsioni collaborative

Uso dei Rapporti previsioni

## Domande frequenti sulla previsione e pianificazione dei cicli di vendita con le previsioni collaborative

### Domande frequenti sulle previsioni

- Qual è la differenza tra le varie versioni delle Previsioni?
- Posso rettificare una mia previsione?
- Perché non riesco a rettificare le previsioni?
- Che cosa determina le previsioni che posso rettificare?
- Perché non vedo alcuna opportunità nella pagina delle previsioni?

- Perché non posso utilizzare la gestione territori?
- Come posso visualizzare e aggiornare le categorie di previsione e le mappature delle fasi opportunità?
- Perché non vedo il link "Passa a..." nella mia pagina delle previsioni?
- Come si impostano le quote per gli agenti di vendita?

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulle previsioni collaborative

## Qual è la differenza tra le varie versioni delle Previsioni?

Le previsioni collaborative includono molte delle funzionalità delle previsioni personalizzabili.

Utilizzare la tabella seguente per vedere le funzionalità disponibili in ciascuna versione delle Previsioni. Se la propria organizzazione intende migrare alle previsioni collaborative, vedere Pianificazione della migrazione dalle Previsioni personalizzabili alle Previsioni collaborative a pagina 445.

| Funzione | Previsioni personalizzabili | Previsioni collaborative |
|---|---|---|
| Accesso API | ✔ | ✔ |
| Implementazioni automatiche | ✔ | ✔ |
| Chat in tempo reale | | ✔ |
| Anni fiscali personalizzati | ✔ | |
| Previsioni campo valuta opportunità personalizzate | | ✔<br>Non disponibile nella versione Professional Edition. |
| Impostazione della valuta di previsione predefinita | | ✔ |
| Selezione dell'intervallo delle previsioni individuale—Controllata dall'utente | ✔ | ✔ |
| Mappa categorie di previsione a fasi opportunità | ✔ | ✔ |
| Previsioni mensili | ✔ | ✔ |
| Supporto di più valute | ✔ | ✔ |
| Rettifiche a livello di opportunità | ✔ | Si può utilizzare un campo valuta dell'opportunità per salvare gli importi rettificati e una previsione del campo personalizzato per tenere traccia dell'implementazione del campo. |
| Filtri e ordinamento dell'elenco opportunità | | ✔ |

| Funzione | Previsioni personalizzabili | Previsioni collaborative |
|---|---|---|
| Previsioni ripartizioni opportunità | | ✔ Non disponibile nella versione Professional Edition. |
| Fase opportunità | ✔ | ✔ |
| Previsioni ripartizioni sovrapposizione | | ✔ Non disponibile nella versione Professional Edition. |
| Ignora (Rettifica) previsioni | ✔ | ✔ |
| Ignora (Rettifica) note | ✔ | ✔ |
| Opportunità partner nelle Previsioni | ✔ | ✔ Non disponibile nella versione Professional Edition. |
| Previsioni della famiglia di prodotti | ✔ | ✔ |
| Previsioni della pianificazione dei prodotti | ✔ | |
| Quote | ✔ | ✔ |
| Previsioni quantità | ✔ | ✔ |
| Previsioni trimestrali | ✔ | ✔ |
| Rinomina categorie | | ✔ |
| Rapporti e cruscotti digitali | ✔ | ✔ |
| Ridimensionamento delle colonne della tabella delle previsioni | | ✔ |
| Previsioni di reddito | ✔ | ✔ |
| Condividi previsioni | ✔ | ✔ Programma pilota, solo API |
| Cronologia delle istantanee e delle previsioni | ✔ | ✔ |
| Elenco opportunità ordinabile dalla pagina delle previsioni | ✔ | ✔ |
| Invia previsioni | ✔ | |
| Gestione dei territori | ✔ | |

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulle previsioni

## Posso rettificare una mia previsione?

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

L'amministratore può abilitare i responsabili alla rettifica delle previsioni dei subordinati, tutti gli utenti previsione alla rettifica delle proprie previsioni o entrambe le cose. Se sono abillitate solo le *rettifiche del responsabile*, chi non è responsabile previsione non può rettificare le previsioni. In questo caso, i responsabili delle previsioni collaborative non possono rettificare le loro previsioni, ma possono rettificare quelle dei subordinati che occupano un ruolo inferiore nella gerarchia.

Se sono abilitate le rettifiche del *titolare*, tutti gli utenti previsione possono rettificare gli importi delle proprie previsioni.

VEDERE ANCHE:

- Perché non riesco a rettificare le previsioni?
- Rettifica delle previsioni

## Perché non riesco a rettificare le previsioni?

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

L'amministratore può abilitare i responsabili alla rettifica delle previsioni dei subordinati, tutti gli utenti previsione alla rettifica delle proprie previsioni o entrambe le cose. Se vengono abilitate solo le rettifiche del responsabile, l'utente dovrà essere un responsabile previsione per rettificare le previsioni. Se si è da poco assunta una nuova funzione nell'azienda, verificare di essere ancora responsabile previsione nella gerarchia delle previsioni. Da Imposta, immettere `Gerarchia previsioni` nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Gerarchia previsioni**. Il nome del responsabile previsione compare accanto a un ruolo assegnato come responsabile previsione.

VEDERE ANCHE:

- Posso rettificare una mia previsione?
- Panoramica sulla rettifica delle previsioni

## Che cosa determina le previsioni che posso rettificare?

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

L'amministratore può abilitare i responsabili alla rettifica delle previsioni dei subordinati, tutti gli utenti previsione alla rettifica delle proprie previsioni o entrambe le cose.

Se si è un responsabile e sono abilitate le rettifiche del responsabile, la gerarchia delle previsioni determina quali sono gli utenti di cui si possono visualizzare e rettificare le previsioni. Anche se un utente è un proprio subordinato nella *gerarchia dei ruoli*, è possibile rettificarne le previsioni solo se l'utente occupa una posizione inferiore alla propria nella gerarchia delle previsioni.

Se sono abilitate le rettifiche del titolare, tutti gli utenti previsione possono rettificare le proprie previsioni.

VEDERE ANCHE:

- Posso rettificare una mia previsione?
- Perché non riesco a rettificare le previsioni?
- Panoramica sulla rettifica delle previsioni

## Perché non vedo alcuna opportunità nella pagina delle previsioni?

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

Provare a eseguire una delle operazioni seguenti.

- **Per visualizzare le opportunità in tutte le categorie di previsione** per un mese, un trimestre o un intervallo di più mesi o trimestri, fare clic sulla riga corrispondente nella tabella. Nell'elenco delle opportunità compariranno tutte le opportunità in tutte le categorie.
- **Per visualizzare le opportunità in un unico roll-up di previsione** per un mese, un trimestre o un intervallo di più mesi o trimestri, fare clic sulla cella corrispondente nella riga. Nell'elenco delle opportunità compariranno le opportunità di quel roll-up.

  Suggerimento: Ricordare che i roll-up di previsione dipendono dalla fase opportunità. Per modificare la categoria di previsione senza aggiornare la fase opportunità, accedere alla pagina dei dettagli dell'opportunità. Se l'amministratore ha aggiunto il campo `Categoria di previsione` al layout di pagina opportunità, è possibile fare clic su di esso per aprire una casella di selezione. Nella casella, utilizzare l'elenco a discesa Categoria di previsione per aggiornare la categoria di previsione per l'opportunità.
- **Per visualizzare le opportunità di un subordinato in un singolo mese**, fare clic sulla riga del subordinato all'interno del mese desiderato.
- **Per ordinare l'elenco delle opportunità**, fare clic sull'intestazione di qualsiasi colonna. Le colonne sono quasi tutte in ordine alfanumerico, ma la colonna Categoria è ordinata in base alla voce che si prevede di chiudere per prima o per ultima.
- **Per spostarsi in un elenco più lungo di una pagina**, fare clic su **Indietro** e **Avanti** o digitare un numero di pagina nel campo Pagina.
- **Per modificare un'opportunità** visualizzata nell'elenco, fare clic su **Modifica** accanto al nome dell'opportunità.
- **Per visualizzare eventuali post Chatter relativi all'opportunità**, fare clic sul link **Nome opportunità** dell'opportunità per accedere alla pagina dei dettagli corrispondente. Fare clic su **Mostra feed**. Fare clic su **Segui** per ricevere notifiche da Chatter su tutte le attività dell'opportunità.

VEDERE ANCHE:

Visualizzazione dei dettagli delle opportunità da una previsione

## Come posso visualizzare e aggiornare le categorie di previsione e le mappature delle fasi opportunità?

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

Per aggiornare le categorie di previsione e le mappature delle fasi opportunità è necessario essere un amministratore.

1. Dalle impostazioni di gestione per le opportunità, accedere a Campi.
2. Fare clic su `Fase`.
3. Scorrere fino a Valore elenco di selezione Fase opportunità ed esaminare le righe delle singole fasi per vedere a quale categoria di previsione sono mappate; per modificare una mappatura, fare clic su **Modifica**.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulle previsioni

## Perché non vedo il link "Passa a..." nella mia pagina delle previsioni?

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

Per visualizzare il link **Passa a...** è necessario essere un responsabile previsione a cui altri utenti di previsioni fanno capo nella gerarchia delle previsioni.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulle previsioni

## Come si impostano le quote per gli agenti di vendita?

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

Se si dispone delle opportune autorizzazioni, è possibile impostare le quote per la propria organizzazione:

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni previsioni`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni previsioni**.
2. In Quote, selezionare `Mostra quote`.
3. Fare clic su **Salva**.
4. Per caricare i dati delle quote, utilizzare l'API versione 25 o successive oppure Data Loader.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulle quote delle previsioni

Visualizzare o nascondere le informazioni sulle quote

## Perché non posso utilizzare la gestione territori?

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni collaborative e non per le previsioni personalizzabili.

La gestione dei territori è disponibile per le previsioni personalizzabili e non per le previsioni collaborative.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti sulle previsioni

# Stima del reddito e delle vendite con le previsioni personalizzabili

## Panoramica sulle previsioni personalizzabili

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni personalizzabili e non per le previsioni collaborative.

Le previsioni personalizzabili sono una soluzione flessibile per stimare il reddito che l'organizzazione può generare o il numero di prodotti che l'organizzazione è in grado di vendere. È possibile impostare le previsioni personalizzabili per rispecchiare la modalità di previsione delle vendite dell'organizzazione. Questa funzionalità consente di effettuare previsioni su base mensile o trimestrale, di utilizzare date diverse quando si applicano importi alle previsioni, di effettuare previsioni basate sul reddito o sulla quantità o su entrambi e di definire quote aggiuntive basate su famiglie di prodotti.

Utilizzare le previsioni personalizzabili per rivedere la propria previsione ed esaminare l'ammontare delle previsioni per visualizzare le opportunità incluse. Ignorare l'ammontare delle previsioni direttamente dall'opportunità oppure ignorare la previsione dalla scheda Previsioni senza notificare gli utenti che si trovano in posizione inferiore nella gerarchia dei ruoli per le previsioni.

Se si fa clic sulla scheda Previsioni, viene visualizzata la previsione per il periodo di previsione selezionato.

- Fare clic su **Invia** per inviare una previsione, eseguendo un'istantanea dei dati di previsione disponibili nei rapporti e nella cronologia delle previsioni. Vedere Invio delle previsioni personalizzabili.
- Fare clic su **Cronologia previsioni** per visualizzare i dati di previsione inviati in passato. Fare quindi clic su **Riepilogo previsione** per ritornare ai dati di previsione correnti.
- Fare clic su **Formato stampa** per visualizzare la previsione selezionata in un layout semplice, pronto per la stampa.
- Rivedere la previsione e le previsioni di eventuali riporti diretti o previsioni che sono state condivise manualmente con l'utente. Per istruzioni sulle varie opzioni di visualizzazione, vedere Visualizzazione delle previsioni personalizzabili.
- Fare clic sulla sottoscheda Previsione per visualizzare i dettagli relativi alle previsioni. Per ulteriori informazioni, vedere Visualizzazione delle previsioni personalizzabili.
- Fare clic sulla sottoscheda Opportunità per visualizzare le opportunità incluse nella previsione selezionata. Nella sottoscheda Opportunità, è possibile scegliere o creare una visualizzazione elenco per filtrare ulteriormente le opportunità visualizzate. Per ulteriori informazioni, vedere Visualizzazione delle previsioni personalizzabili.
- Fare clic sull'icona Modifica ( ) per apportare modifiche al totale di previsione rettificato oppure per aggiungere un Ignora a un determinato ammontare di previsione. Per istruzioni su come ignorare l'ammontare delle previsioni, vedere Ignorare le previsioni personalizzabili.

Se la previsione non è disponibile, richiedere all'amministratore di essere aggiunti alla gerarchia delle previsioni (oppure alla gerarchia dei territori, se l'organizzazione utilizza la gestione dei territori).

Nota: la scheda Previsioni differisce dalle altre schede in quanto i dati vengono calcolati automaticamente in base ai dati di opportunità disponibili. Non è necessario creare o eliminare i record di previsione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le previsioni di altri utenti:
- "Visualizza tutte le previsioni"

Per ignorare la previsione:
- "Ignora previsioni"

Per ulteriori informazioni sull'implementazione delle previsioni personalizzabili nell'organizzazione, vedere Impostazione delle previsioni personalizzabili.

VEDERE ANCHE:

- Identificazione delle previsioni personalizzabili
- Qual è la differenza tra le varie versioni delle Previsioni?
- Identificazione delle previsioni personalizzabili
- Gestione delle previsioni personalizzabili

## Identificazione delle previsioni personalizzabili

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni personalizzabili e non per le previsioni collaborative.

L'identificazione delle previsioni personalizzabili può presentare difficoltà in quanto passando a tale funzionalità il nome della scheda non cambia. Per determinare se si dispone delle previsioni personalizzabili, verificare quanto segue:

Fare clic sulla scheda Previsioni.

- Se compare il pulsante **Introduzione a Previsioni personalizzabili** o **Richiedila ora!**, significa che non si dispone della funzionalità delle previsioni personalizzabili.
- Se non compare nessuno dei due pulsanti, significa che l'organizzazione dispone già delle previsioni personalizzabili.

EDIZIONI

Disponibile in: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Per abilitare le previsioni personalizzabili:

1. Da Imposta, immettere *`Previsioni (personalizzabili)`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Gerarchia previsioni**.
2. Selezionare **Abilita previsioni personalizzabili**.
3. Dopo aver abilitato le previsioni personalizzabili, vedere Impostazione delle previsioni personalizzabili.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica sulle previsioni personalizzabili
- Qual è la differenza tra le varie versioni delle Previsioni?

# Impostazione di quote per le previsioni personalizzabili

Gli utenti che dispongono dell'autorizzazione appropriata possono impostare la propria quota individuale. Gli amministratori e gli utenti che dispongono dell'autorizzazione appropriata possono sempre modificare qualsiasi quota e i responsabili possono sempre modificare le quote degli utenti che si trovano direttamente sotto di loro nella gerarchia dei ruoli.

1. Eseguire una delle seguenti operazioni:
   - Per impostare la quota personale, accedere alle informazioni personali nelle impostazioni personali.
   - Per modificare la quota di una persona che fa capo all'utente, da Imposta immettere *`Utenti`* nella casella `Ricerca veloce`, selezionare **Utenti** e fare clic sul nome completo dell'utente desiderato.
2. Fare clic su **Modifica** nell'elenco correlato Quote.
3. Selezionare l'inizio intervallo e la lunghezza intervallo appropriati. Se disponibili, selezionare un territorio e una famiglia di prodotti.

   Nota: se l'organizzazione utilizza anni fiscali personalizzati, non è possibile impostare quote per un periodo che non dispone di un anno fiscale definito.
4. Immettere gli ammontare delle quote per reddito e/o quantità.
5. Se si utilizzano più valute, immettere la valuta appropriata.
6. Fare clic su **Salva** per salvare la quota e tornare alla pagina dei dettagli dell'utente oppure fare clic su **Salvataggio rapido** per salvare i valori e continuare a modificare la quota.

   Suggerimento: l'opzione **Salvataggio rapido** consente di impostare rapidamente una quota diversa per ciascuna famiglia di prodotti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare la quota personale:
- "Modifica quota personale"

Per impostare la quota di un altro utente:
- "Gestisci utenti interni"

  E

  "Modifica tutti i dati"

Nota: se queste opzioni non sono disponibili, è possibile che le previsioni personalizzabili non siano consentite. Per determinare se la propria organizzazione ha abilitato le previsioni personalizzabili, vedere Identificazione delle previsioni personalizzabili a pagina 483. Gli amministratori delegati non vedranno l'elenco correlato quote nei record utente.

Per eseguire gli aggiornamenti globali delle quote, è anche possibili utilizzare strumenti quali Data Loader. Durante l'aggiornamento delle quote, impostare il valore del campo quota sugli oggetti `RevenueForecast` o `QuantityForecast`.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulle previsioni personalizzabili
Gestione delle previsioni personalizzabili

# Categorie di previsione

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni personalizzabili e non per le previsioni collaborative.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Le previsioni rappresentano l'ammontare, le date e le fasi di tutte le opportunità. Fare clic sulla scheda Previsioni e notare che l'ammontare delle previsioni è elencato in varie categorie. In base alla rispettiva fase, l'ammontare di un'opportunità può essere incluso nelle seguenti categorie di previsione:

- **Massimo potenziale** include l'ammontare di ogni opportunità che verrà probabilmente chiusa, l'ammontare di ogni opportunità chiusa/conseguita e ogni ammontare incluso nella categoria Impegno.
- **Chiusa** include l'ammontare di ogni opportunità chiusa/conseguita.
- **Impegno** include l'ammontare di ogni opportunità che si è sicuri di chiudere e l'ammontare di ogni opportunità chiusa/conseguita.
- **Omessa** indica che l'ammontare non contribuisce alla previsione.
- **In corso di realizzazione** include l'ammontare di ogni opportunità aperta.

Nota: È possibile modificare il campo categoria di previsione delle opportunità per cambiare il valore visualizzato nei rapporti, nelle pagine dei dettagli e di modifica delle opportunità, nelle ricerche di opportunità e nelle visualizzazioni elenco opportunità. Ad esempio, è possibile modificare in Conseguita il valore della categoria Impegno in modo che il nome della categoria corrisponda ai propri processi aziendali.

Ogni valore dell'elenco di selezione `Fase` delle opportunità viene automaticamente associato a una `Probabilità` e a un valore dell'elenco di selezione `Categoria di previsione`. Se si modifica la `Fase` di un'opportunità, vengono modificate anche le rispettive `Probabilità` e `Categoria di previsione`.

Si supponga, ad esempio, che nell'organizzazione la fase "Negoziazione/Revisione" sia stata associata alla categoria di previsione "Massimo potenziale". Ciò significa che l'ammontare di tutte le opportunità nella fase "Negoziazione/Revisione" viene incluso nell'ammontare della categoria di previsione "Massimo potenziale". Sebbene l'organizzazione possa avere impostato associazioni diverse, di seguito è riportato un esempio di associazione di questi campi:

| Fase | Probabilità | Categoria di previsione |
|---|---|---|
| Potenziali | 10% | In corso di realizzazione |
| Qualifica | 10% | In corso di realizzazione |
| Analisi necessaria | 20% | In corso di realizzazione |
| Proposta valore | 50% | In corso di realizzazione |
| ID responsabili | 60% | In corso di realizzazione |
| Analisi percezione | 70% | In corso di realizzazione |
| Proposta/Preventivo prezzi | 75% | In corso di realizzazione |
| Negoziazione/Revisione | 90% | Massimo potenziale |
| Chiusa/Conseguita | 100% | Impegno |

A prescindere dall'utilizzo di previsioni personalizzabili, le previsioni dipendono ancora da come i valori dell'elenco di selezione `Fase` delle opportunità sono associati ai valori dell'elenco di selezione `Categoria di previsione`.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica sulle previsioni personalizzabili
- Gestione delle previsioni personalizzabili

## Gestione delle previsioni personalizzabili

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni personalizzabili e non per le previsioni collaborative.

Le previsioni rappresentano l'ammontare, le date e le fasi di tutte le opportunità. Per garantire che le previsioni siano una rappresentazione accurata del reddito potenziale:

1. Rivedere l'ammontare di ogni previsione. Per istruzioni sulle varie opzioni di visualizzazione, vedere Visualizzazione delle previsioni personalizzabili.
2. Stabilire se si desidera ignorare qualche ammontare.
3. Se necessario, ignorarli. A questo fine, è necessario disporre delle autorizzazioni utente appropriate. Vedere Ignorare le previsioni personalizzabili a pagina 489.
4. Inviare la previsione per eseguire un'istantanea dei dati di previsione disponibili nei rapporti e nella cronologia delle previsioni. Vedere Invio delle previsioni personalizzabili.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le previsioni di altri utenti:

- "Visualizza tutte le previsioni"

Per ignorare la previsione:

- "Ignora previsioni"

# Visualizzazione delle previsioni personalizzabili

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni personalizzabili e non per le previsioni collaborative.

Quando si fa clic sulla scheda Previsioni, controllare gli ammontare elencati e determinare se sono pronti per l'invio.

- Il nome dell'utente appare inizialmente nella barra del titolo e sopra al campo `Trova una previsione:`, a indicare che l'utente sta visualizzando la propria previsione. Gli utenti che dispongono delle autorizzazioni appropriate possono fare clic sull'icona che raffigura una lente di ingrandimento e selezionare un altro utente o ruolo per visualizzare la relativa previsione. Quando si sta visualizzando una previsione di cui si è titolare, il ruolo o il nome utente vengono visualizzati nella barra del titolo e sopra al campo `Trova una previsione:`. Sopra al campo `Trova una previsione:` viene inoltre visualizzato il livello di accesso.

  Nota: La condivisione utenti non supporta completamente le previsioni personalizzabili. Verranno visualizzati tutti gli utenti dell'organizzazione indipendentemente dalle impostazioni predefinite dell'organizzazione per l'oggetto utente.

- Se l'organizzazione utilizza la condivisione manuale delle previsioni, fare clic su **Condivisione** per visualizzare le impostazioni di condivisione delle previsioni o condividere la previsione con altri utenti.
- Se l'organizzazione utilizza i territori, scegliere un'opzione dall'elenco di selezione `Territorio` per riepilogare la previsione in base al territorio selezionato. Vedere Panoramica sulla gestione dei territori.
- Se l'organizzazione utilizza famiglie di prodotti, scegliere un'opzione dall'elenco di selezione `Famiglia prodotto` per riepilogare la previsione in base alla scelta effettuata. Scegliendo `--Tutto--` per le famiglie di prodotti, le opzioni **Invia** e **Cronologia previsioni** vengono disattivate. Per poterle utilizzare, scegliere un'altra famiglia di prodotti. Per informazioni sulla personalizzazione dell'organizzazione per l'utilizzo delle famiglie di prodotti, vedere Definizione delle impostazioni delle previsioni personalizzabili.
- Se l'organizzazione esegue previsioni sia sul reddito che sulla quantità, scegliere se includere il reddito, la quantità oppure il reddito e la quantità. Questa selezione determina quali informazioni vengono visualizzate per ogni ammontare elencato.
- Selezionare un intervallo di date sotto `Inizio intervallo` per visualizzare un altro periodo di previsione. I dettagli delle previsioni per le opportunità chiuse più di due anni prima dell'implementazione delle previsioni personalizzabili o più di 10 anni dopo non sono disponibili.

  Nota: le organizzazioni che hanno implementato le previsioni personalizzabili prima del rilascio di Salesforce Winter '07 possono visualizzare le previsioni che non rientrano in questo intervallo.

- Selezionare una `Lunghezza intervallo` per visualizzare un numero inferiore o superiore di periodi di previsione.

  Nota: se si utilizzano anni fiscali personalizzati, i periodi che precedono il primo anno fiscale personalizzato definito o successivi all'ultimo anno fiscale personalizzato definito utilizzano mesi o trimestri di calendario (in base all'impostazione delle previsioni) per Inizio intervallo e Lunghezza intervallo.

- Selezionare un'opzione accanto a `Unità di visualizzazione` per visualizzare i totali della previsione mediante un'unità di misura diversa. Per visualizzare la parte di ciascun totale che corrisponde alla propria quota, scegliere **% di quota**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le previsioni di altri utenti:
- "Visualizza tutte le previsioni"

Per ignorare la previsione:
- "Ignora previsioni"

## Visualizzazione della cronologia delle previsioni

Durante la visualizzazione di una previsione dalla scheda Previsioni, fare clic su **Cronologia previsioni** per visualizzare le istantanee dei dati di previsione ottenute al momento dell'invio. È inoltre possibile visualizzare le previsioni effettuate da utenti subordinati. Fare clic su **Riepilogo previsione** per tornare alla visualizzazione precedente.

## Visualizzazione dei dettagli dell'ammontare della previsione

Selezionare la sottoscheda Previsioni per visualizzare i dettagli relativi alle previsioni. Fare clic sull'ammontare di una previsione per visualizzare i dettagli degli ammontare di opportunità inclusi nell'ammontare della previsione. Dalla pagina dei dettagli, fare clic su uno degli elementi elencati per visualizzarlo. Fare clic su **Modifica** per ignorare l'elemento. Per istruzioni su come ignorare l'ammontare della previsione dall'opportunità, vedere Ignorare le previsioni personalizzabili.

Se si dispone di riporti diretti (persone che fanno capo direttamente all'utente), le relative previsioni vengono visualizzate sotto a quelle dell'utente responsabile. L'opzione `Scegliere una visualizzazione` consente di modificare il modo in cui le informazioni di previsione vengono visualizzate per i riporti diretti. Utilizzare l'opzione per raggruppare i dati di previsione in base al subordinato o al periodo di previsione.

- **Visualizza per periodo** visualizza un elenco di riporti diretti e delle relative previsioni per ciascun periodo di previsione. Fare clic su uno dei nomi per visualizzare la previsione di tale utente.
- **Visualizza per riporto diretto** visualizza un elenco di totali di previsione per ciascun riporto diretto. Fare clic su **Visualizza** accanto a uno dei nomi di subordinati per visualizzare la previsione di tale utente.
- Facendo clic su un ammontare è possibile visualizzare le opportunità e le previsioni ignorate incluse in tale ammontare.

## Visualizzazione di opportunità

Selezionare la sottoscheda Opportunità per visualizzare le opportunità incluse nella previsione selezionata. Nella sottoscheda Opportunità, è possibile scegliere o creare una visualizzazione elenco per filtrare ulteriormente le opportunità visualizzate. Fare clic su una qualsiasi opportunità per visualizzarne i dettagli. Per ignorare l'opportunità, fare clic su **Modifica**. Per ulteriori informazioni su come ignorare le opportunità, vedere Ignorare le previsioni personalizzabili.

Se si dispone dell'autorizzazione "Visualizza tutte le previsioni", è possibile visualizzare le opportunità nella sottoscheda Opportunità indipendentemente dalle loro impostazioni di condivisione.

Nota: quando un portale partner viene trasferito a un altro account, le opportunità relative a ciascun account vengono automaticamente ricalcolate in tutta la gerarchia delle previsioni dell'organizzazione.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulle previsioni personalizzabili

Gestione delle previsioni personalizzabili

# Ignorare le previsioni personalizzabili

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni personalizzabili e non per le previsioni collaborative.

È possibile stabilire una valutazione più accurata delle previsioni di vendita ignorando l'ammontare delle previsioni a seconda delle esigenze. Qualsiasi utente può ignorare una previsione dall'opportunità modificando la `Fase` o la `Categoria di previsione` dell'opportunità. Gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Ignora previsioni" possono ignorare le proprie previsioni o quelle di qualsiasi riporto diretto a livello di previsione.

Quando un'opportunità si sposta da una categoria di previsione a un'altra, ad esempio da Massimo potenziale a Impegno, gli importi grezzi non rettificati cambiano per ognuna di queste categorie, mentre gli importi con sostituzioni non cambiano. Per tenere conto dei cambiamenti della fase delle opportunità, è necessario aggiornare o rimuovere le sostituzioni per ogni categoria di previsione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le previsioni di altri utenti:
- "Visualizza tutte le previsioni"

Per ignorare la previsione:
- "Ignora previsioni"

## Ignorare la previsione dall'opportunità

1. Fare clic sulla sottoscheda Opportunità nella pagina Previsioni.
2. Fare clic su **Modifica** per l'opportunità che si desidera ignorare.
3. Apportare le modifiche desiderate ai dettagli. Le opzioni disponibili variano a seconda che l'utente sia titolare o meno dell'opportunità.
4. Se sono presenti prodotti nell'opportunità e si desidera modificare la categoria di previsione per quel prodotto, selezionare **Cambia categoria**, quindi selezionare la `Categoria di previsione prodotto` appropriata.
5. Fare clic su **Salva**. L'opportunità viene contrassegnata con l'icona appropriata indicante lo stato Ignora.

   Fare clic su **Salva e Aggiorna** per aggiornare il record e visualizzare nuovamente i totali.

## Ignorare il totale previsioni

1. Fare clic sulla sottoscheda Previsioni nella pagina Previsioni.
2. Fare clic sull'icona di modifica ( ) per ignorare il totale rettificato.
3. Immettere un nuovo ammontare e i commenti desiderati.
4. Fare clic su **Salva**. La previsione viene contrassegnata con l'icona appropriata indicante lo stato Ignora.

## Ignorare la previsione dei riporti diretti

1. Fare clic sulla sottoscheda Previsioni nella pagina Previsioni.
2. Fare clic sull'icona di modifica ( ) per ignorare la previsione del riporto diretto.
3. Scegliere una delle opzioni disponibili per ignorare, in modo da consentire il controllo di quali ammontare ignorati vengano inclusi nella previsione:
   - **Accetta previsione di xxx**: utilizzare questa opzione per accettare la previsione del proprio riporto diretto, ivi inclusi eventuali Ignora impostati dallo stesso.
   - **Rifiuta qualsiasi tentativo di ignorare la previsione di XXX ma accetta che vengano ignorate le previsioni di altri subordinati**: utilizzare questa opzione per rifiutare eventuali Ignora impostati dal riporto diretto, ma accettare quelli riguardanti previsioni gerarchicamente inferiori.

- **Rifiuta tutti i tentativi di ignorare le previsioni**: utilizzare questa opzione per rifiutare tutti gli Ignora a livello di previsione ma accettare quelli a livello di opportunità. In questo calcolo vengono utilizzate le proprie previsioni opportunità se nell'opportunità sono presenti ammontare ignorati. Scegliere questa opzione se si desidera basare l'ammontare di previsione sull'ammontare dell'opportunità compresi i comandi Ignora effettuati a livello di opportunità.
- **Ignora previsione e impostala su**: utilizzare questa opzione per immettere un ammontare in sostituzione all'ammontare corrente della propria previsione. Il proprio responsabile sarà in grado di visualizzare tale ammontare nella previsione, a differenza dei subordinati.

4. Se si effettua una previsione sia sul reddito che sulla quantità, scegliere un'opzione Ignora per la previsione sulla quantità.
5. Fare clic su **Salva**. La previsione viene contrassegnata con l'icona appropriata indicante lo stato Ignora.

Nota: la scheda Previsioni differisce dalle altre schede in quanto i dati vengono calcolati automaticamente in base ai dati di opportunità disponibili. Non è necessario creare o eliminare i record di previsione.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulle previsioni personalizzabili

Gestione delle previsioni personalizzabili

## Condivisione manuale di una previsione

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni personalizzabili e non per le previsioni collaborative.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

L'amministratore definisce la gerarchia delle previsioni dell'organizzazione, che determina quali utenti possono visualizzare i dati delle previsioni. Tuttavia, l'amministratore può estendere manualmente i privilegi di condivisione per i dati delle previsioni e si può disporre della facoltà di estendere manualmente i privilegi di condivisione per i dati delle proprie previsioni. La condivisione manuale delle previsioni può solo aumentare la possibilità di accesso ai dati delle previsioni; non può invece limitare l'accesso agli utenti già autorizzati ad accedervi. Per condividere manualmente una previsione è necessario essere amministratori o responsabili previsione con autorizzazione a condividere i dati della previsione.

Per sapere quali utenti possono visualizzare la previsione o per condividere i dati delle previsioni, effettuare una delle seguenti operazioni:

- Da Imposta, immettere *`Gerarchia previsioni`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Gerarchia previsioni** e fare clic su **Condividi** accanto alla visualizzazione da condividere.
- Fare clic su **Condivisione** nella pagina iniziale Previsioni per condividere i dati delle previsioni.

L'elenco Condivisione utente e gruppo mostra tutti gli utenti che possono accedere ai dati di una determinata previsione. Elenca inoltre nel dettaglio i rispettivi livelli di accesso, se gli utenti possono inviare una previsione e il motivo per cui sono stati autorizzati ad accedere. I motivi per cui un utente può essere autorizzato ad accedere ai dati di una previsione sono i seguenti:

| Motivo | Descrizione |
|---|---|
| Amministratore | L'utente è un amministratore o dispone dell'autorizzazione "Modifica tutti i dati". |
| Responsabile previsione delegato | L'accesso ai dati delle previsioni è stato concesso mediante il pulsante **Condivisione** della previsione. |

| Motivo | Descrizione |
| --- | --- |
| Responsabile previsione | L'utente può accedere perché è un responsabile previsione nella gerarchia previsioni. |
| Titolare | Il titolare può sempre visualizzare i dati delle proprie previsioni. |
| Autorizzazione Visualizza tutte le previsioni | L'utente dispone dell'autorizzazione "Visualizza tutte le previsioni". |

Nella pagina Dettagli condivisione previsioni è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Per visualizzare un elenco filtrato di elementi, selezionare un elenco predeterminato dall'elenco a discesa `Visualizza` o fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire le proprie visualizzazioni personalizzate.Per modificare o eliminare le visualizzazioni create, selezionarle dall'elenco a discesa `Visualizza` e fare clic su **Modifica**.
- Fare clic su **Aggiungi** per concedere ad altri utenti o gruppi l'accesso ai dati delle previsioni.

  Nota: La condivisione manuale si estende ai dati delle opportunità che costituiscono la previsione. Se è autorizzato a ignorare i dati delle previsioni, un utente è autorizzato anche a ignorare i dati delle previsioni per le opportunità.
- Fare clic su **Espandi elenco** per visualizzare tutti gli utenti che hanno accesso ai dati delle previsioni.
- Per la condivisione manuale delle regole create, fare clic su **Modifica** o su **Canc** accanto a una voce dell'elenco per modificare o eliminare il livello di accesso.

## Invio delle previsioni personalizzabili

Nota: Queste informazioni sono valide per le previsioni personalizzabili e non per le previsioni collaborative.

Nella scheda Previsioni, i totali delle previsioni sono sempre disponibili all'utente e agli utenti con un ruolo superiore nella gerarchia dei ruoli. Tuttavia, i totali delle previsioni sono disponibili nella cronologia delle previsioni e nei rapporti solo dopo che sono stati inviati. È possibile inviare la propria previsione o eventuali dati di previsione che sono stati condivisi manualmente con l'utente e che si è autorizzati a inviare.

Per inviare la previsione:

1. Fare clic su **Invia** dalla previsione nella scheda Previsioni.
2. Fare clic su **OK** per confermare. Salesforce esegue un'istantanea dei totali delle previsioni e la rende disponibile nei rapporti e nella cronologia delle previsioni.

VEDERE ANCHE:

Visualizzazione delle previsioni personalizzabili

Gestione delle previsioni personalizzabili

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le previsioni di altri utenti:

- "Visualizza tutte le previsioni"

Per ignorare la previsione:

- "Ignora previsioni"

# Vendita tramite più canali

## Condivisione di informazioni di Salesforce con partner commerciali

### Panoramica su Salesforce a Salesforce

Salesforce a Salesforce consente la collaborazione aziendale sia all'interno che all'esterno delle organizzazioni Salesforce. Ciò consente di condividere taluni record con i partner commerciali che utilizzano Salesforce e di ricevere aggiornamenti in tempo reale sui dati condivisi. Ad esempio, è possibile condividere i dati di lead e opportunità con partner commerciali e gestire tutte le pipeline e i programmi all'interno di Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Salesforce a Salesforce consente all'utente e ai suoi partner commerciali di collaborare in modo più semplice ed efficace. Con Salesforce a Salesforce è possibile condividere i record con una o più connessioni e ogni connessione può accettare i record condivisi, anche se gli stessi record sono già stati accettati da altre connessioni.

Salesforce a Salesforce consente ai partner commerciali di:

- Accedere a tutti i programmi da un'unica postazione
- Integrare facilmente i dati dell'utente con i dati da loro gestiti in Salesforce
- Integrare i loro processi aziendali con gli aggiornamenti ricevuti dall'utente

Salesforce a Salesforce consente all'utente di:

- Avere una visibilità totale dell'attività dei partner
- Gestire tutte le opportunità in corso di realizzazione, sia per quanto riguarda le vendite interne che quelle tramite canali di vendita indiretta, da un'unica postazione
- Condividere rapidamente e facilmente i dati nell'ambito di collaborazioni con partner articolate su più livelli
- Integrare i processi aziendali con gli aggiornamenti ricevuti dai partner mediante il flusso di lavoro e le regole di assegnazione

Se si desidera connettersi ai partner ma non si sa se questi utilizzano Salesforce, è possibile utilizzare trova connessioni per scoprirlo.

Se si riceve un invito a connettersi a un partner commerciale mediante Salesforce a Salesforce, vedere Accettazione o rifiuto di un invito a entrare in Salesforce a Salesforce a pagina 494.

Per invitare altre aziende a connettersi con la propria mediante Salesforce a Salesforce, vedere Come invitare i partner commerciali a connettersi mediante Salesforce a Salesforce.

**Nota:** Salesforce a Salesforce, oltre a consentire la condivisione delle informazioni con i partner, fa parte di una soluzione ad alta disponibilità, denominata Sincronizzazione dell'organizzazione. Per informazioni sulla sincronizzazione dell'organizzazione, vedere Sincronizzazione dell'organizzazione.

VEDERE ANCHE:

Suggerimenti per l'utilizzo di Salesforce a Salesforce

Come scoprire se i propri partner utilizzano Salesforce

# Come invitare i partner commerciali a connettersi mediante Salesforce a Salesforce

Prima di poter iniziare a condividere dati con i propri partner commerciali è necessario impostare una connessione con gli stessi tramite Salesforce a Salesforce. Per creare la connessione è necessario inviare un invito al partner.

Nota: Prima di iniziare la procedura di invito è necessario creare un account e un referente associato per il partner commerciale.

Per invitare un partner commerciale a connettersi mediante Salesforce a Salesforce:

1. Fare clic sulla scheda Connessioni.
2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Inserire il nome di un referente o utilizzare l'icona di ricerca per selezionare un referente.

   Importante: accertarsi che l'indirizzo email sia valido, poiché in caso contrario si rischia di inviare l'invito alla persona sbagliata.
4. Se lo si desidera, selezionare un account correlato.

   Nota: l'account associato alla connessione può essere modificato dopo l'invio dell'invito.
5. Scegliere un utente che gestisca la connessione.
6. Se lo si desidera, scegliere un modello da applicare alla connessione.
7. Fare clic su **Salva e Invia invito**.

Per invitare più partner commerciali a connettersi mediante Salesforce a Salesforce:

1. Fare clic sulla scheda Referenti.
2. Selezionare una visualizzazione elenco standard o personalizzata e fare clic su **Vai**.
3. Nella visualizzazione elenco, selezionare le caselle di controllo accanto ai referenti che si desidera invitare.

   Importante: accertarsi che gli indirizzi email siano validi, poiché in caso contrario si rischia di inviare gli inviti alle persone sbagliate.
4. Fare clic su **Invita a connettersi**.
5. Scegliere un utente che gestisca la connessione.
6. Se lo si desidera, scegliere un modello da applicare alla connessione.
7. Fare clic su **Salva e Invia invito**.

Le persone che vengono invitate riceveranno tramite email un invito a connettersi mediante Salesforce a Salesforce. e può decidere se accettare o rifiutare l'invito. Per controllare se l'invito è stato accettato o rifiutato, esaminare le connessioni nella scheda Connessioni. Dalla scheda Connessioni è anche possibile inviare di nuovo l'invito o annullarlo. Per informazioni sulle connessioni, vedere Pagina iniziale Connessioni a pagina 495.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per invitare un partner commerciale a connettersi mediante Salesforce a Salesforce:
- "Gestisci connessioni"

**Nota:** Per informazioni sull'invio di un invito alla connessione di replica di sincronizzazione dell'organizzazione in Salesforce a Salesforce, vedere Connetti le organizzazioni.

VEDERE ANCHE:

- Come scoprire se i propri partner utilizzano Salesforce
- Modelli di connessione in Salesforce a Salesforce
- Creazione e applicazione di modelli di connessione

## Accettazione o rifiuto di un invito a entrare in Salesforce a Salesforce

Se un partner commerciale invia un invito a connettersi mediante Salesforce a Salesforce, è possibile accettarlo o rifiutarlo eseguendo le seguenti operazioni:

1. Fare clic sul link contenuto nel messaggio email di invito per aprire la pagina di accesso di Salesforce.
2. Accedere come Amministratore del sistema o come utente con autorizzazione "Gestisci connessioni".
3. Esaminare i dettagli dell'invito.
4. Fare clic su **Accetta** o su **Rifiuta**.

   Se non si è ancora deciso se accettare o rifiutare, fare clic su **Decidi dopo**. L'invito è visualizzato nella scheda Connessioni con stato connessione Invito ricevuto. È possibile accettare o rifiutare agevolmente l'invito in un momento successivo.

Quando si accetta o si rifiuta un invito, la società che ha diramato l'invito riceve un messaggio email di notifica della decisione. Il contenuto del messaggio email può essere configurato modificando il relativo modello di email.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica su Salesforce a Salesforce
- Suggerimenti per l'utilizzo di Salesforce a Salesforce

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per accettare o rifiutare un invito a connettersi mediante Salesforce a Salesforce:

- "Gestisci connessioni"

# Pagina iniziale Connessioni

La scheda Connessioni permette di gestire le proprie connessioni Salesforce a Salesforce e i modelli connessione. Dalla scheda Connessioni, è possibile:

- Selezionare la sottoscheda Connessioni per gestire le connessioni. Le connessioni comprendono tutti i soggetti invitati, indipendentemente dal fatto che abbiano accettato l'invito, l'abbiano rifiutato o non abbiano ancora risposto, nonché tutti gli inviti ricevuti. Le connessioni recenti vengono automaticamente visualizzate nella sottoscheda Connessioni.
  - Per visualizzare i dettagli di una connessione, fare clic sul nome della connessione.
  - Per invitare nuove connessioni, fare clic su **Nuova**, quindi specificare i dettagli della connessione e fare clic su **Salva e Invia invito**.
  - Per disattivare una connessione, fare clic su **Disattiva**.
  - Per gli inviti a connettersi che sono stati inviati ma non accettati, è possibile fare clic su **Reinvia** per inviare nuovamente l'invito oppure su **Annulla invito** per annullarlo. Per ulteriori informazioni su come invitare le connessioni, vedere Come invitare i partner commerciali a connettersi mediante Salesforce a Salesforce a pagina 493.
- Selezionare la sottoscheda Modelli per gestire i modelli connessione. I modelli consentono di definire e pubblicare serie di oggetti e campi in una o più connessioni standard Salesforce a Salesforce. I modelli recenti vengono automaticamente visualizzati nella sottoscheda Modelli.
  - Per visualizzare un elenco di elementi filtrati, selezionare un elenco predeterminato dall'elenco a discesa `Visualizza` o fare clic su **Crea nuova visualizzazione** per definire le proprie visualizzazioni personalizzate. Per modificare o eliminare le visualizzazioni create, selezionarle dall'elenco a discesa `Visualizza` e fare clic su **Modifica**.
  - Per visualizzare i dettagli di un modello, fare clic sul nome del modello.
  - Per creare un nuovo modello, fare clic su **Nuovo**.
  - Per modificare un modello, fare clic su **Modifica** accanto al modello da modificare. Per ulteriori informazioni sull'uso dei modelli, vedere Creazione e applicazione di modelli di connessione a pagina 498.

**EDIZIONI**

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

**AUTORIZZAZIONI UTENTE**

Per visualizzare e gestire le connessioni di Salesforce a Salesforce:
- "Gestisci connessioni"

Per visualizzare e gestire i modelli per Salesforce a Salesforce:
- "Gestisci connessioni"

Nota: Per informazioni sulla sincronizzazione dell'organizzazione, una funzione ad alta disponibilità sul framework di Salesforce a Salesforce, vedere Sincronizzazione dell'organizzazione.

VEDERE ANCHE:

Gestione delle connessioni

# Gestione delle connessioni

Dalla scheda Connessioni, è possibile visualizzare i dettagli e gestire le connessioni. I dettagli della connessione comprendono informazioni sullo stato e il titolare, sulla società, sui campi pubblicati e di abbonamento, nonché una cronologia della connessione.

Per visualizzare una connessione:

1. Fare clic sulla scheda Connessioni.
2. Nella sottoscheda Connessioni, fare clic sul nome della connessione che si desidera visualizzare.

Dalla pagina dei dettagli della connessione è possibile:

**Accettare un invito**
Se un partner commerciale invia un invito a connettersi mediante Salesforce a Salesforce, fare clic su **Accetta** per accettare l'invito. Dopo che è stato accettato l'invito, è possibile abbonarsi agli oggetti pubblicati dalla connessione e cominciare a condividere gli oggetti con la connessione utilizzando gli elenchi correlati Oggetti pubblicati e Oggetti di abbonamento nella pagina dei dettagli della connessione.

**Annullare un invito**
Se un invito inviato non è stato accettato, è possibile annullarlo facendo clic su **Annulla invito**. Se il partner non ha ricevuto l'invito, fare clic su **Reinvia** per inviarlo nuovamente.

**Disattivare connessioni**
Se non si desidera più utilizzare una connessione con un partner commerciale creata in precedenza, fare clic su **Disattiva**. Se una connessione è disattivata, è possibile continuare a visualizzare e aggiornare i record che la connessione ha condiviso, ma gli aggiornamenti apportati non verranno inviati alla connessione. Se l'utente ha inviato record alla propria connessione e questa non li ha accettati, i record verranno rimossi dall'organizzazione della connessione e viceversa.

**Modificare connessioni**
Quando è visualizzata una connessione è possibile modificarne i dettagli. Per cambiare gli oggetti pubblicati in una connessione, fare clic su **Pubblica/Annulla pubblicazione** oppure, per utilizzare un modello connessione, fare clic su **Modifica** e selezionare un modello attivo. Per modificare i campi pubblicati per un oggetto, fare clic su **Modifica** accanto all'oggetto. Per modificare gli oggetti a cui si è abbonati, fare clic su **Abbona/Annulla abbonamento**. Per ulteriori informazioni, vedere i seguenti argomenti:

- Pubblicazione di oggetti in Salesforce a Salesforce a pagina 507
- Abbonamento a oggetti in Salesforce a Salesforce a pagina 500
- Pubblicazione di campi in Salesforce a Salesforce a pagina 508
- Abbonamento a campi in Salesforce a Salesforce a pagina 501

**Visualizzazione della cronologia connessioni**
È possibile visualizzare una cronologia dettagliata della connessione nell'elenco correlato Cronologia connessioni della pagina dei dettagli della connessione. Per esportare la cronologia connessioni, selezionare **Scarica cronologia connessioni (csv)**. In questo modo è possibile scaricare un file CSV contenente le seguenti informazioni:

- Modifiche allo stato della connessione
- Modifica dell'account associato alla connessione
- Modifica del referente associato alla connessione
- Modifica del titolare della connessione
- Modifiche ai campi pubblicati
- Comunicazioni via email inviate ai partner commerciali
- Errori correlati alle regole di convalida e ai trigger Apex con regole di convalida derivanti da:

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per gestire le connessioni:
- "Gestisci connessioni"

- Record accettati manualmente
- Record accettati automaticamente
- Record aggiornati dall'Utente connessione

Nota: Gli errori di sistema, ad esempio gli errori di codice, non sono registrati nella Cronologia connessioni.

VEDERE ANCHE:

Pagina iniziale Connessioni

Modelli di connessione in Salesforce a Salesforce

## Modelli di connessione in Salesforce a Salesforce

I modelli di connessione consentono di definire gli oggetti e i campi che possono essere pubblicati nelle connessioni. Tali modelli possono essere assegnati a una o più connessioni Salesforce a Salesforce standard, rendendo il processo di pubblicazione più rapido e semplice. Dalla scheda Connessioni, fare clic sulla sottoscheda Modelli per visualizzare, creare e modificare i modelli di connessione.

Quando un modello di connessione viene applicato a una connessione, le regole oggetti e campi vengono applicate alla connessione.

Le seguenti regole valgono per i modelli di connessione:

- Gli oggetti e i campi che non sono ancora pubblicati ma sono pubblicati nel modello di connessione vengono pubblicati.
- Gli oggetti e i campi che hanno lo stesso stato Pubblica o Annulla pubblicazione del modello rimangono invariati.
- Gli oggetti e i campi che sono già pubblicati ma non sono pubblicati nel modello di connessione non vengono pubblicati.

VEDERE ANCHE:

Creazione e applicazione di modelli di connessione

Pagina iniziale Connessioni

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare, modificare e visualizzare i modelli di connessione:

- "Gestisci connessioni"

# Creazione e applicazione di modelli di connessione

## Creazione e modifica di modelli di connessione

I modelli di connessione consentono di definire le regole di pubblicazione di oggetti e campi che possono essere applicate a una o più connessioni Salesforce a Salesforce standard.

Per creare un modello di connessione:

1. Selezionare la scheda Connessioni.
2. Selezionare la sottoscheda Modelli.
3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Digitare un nome e una descrizione a piacere.
5. Selezionare la casella di controllo **Attivo** se si desidera poter assegnare il modello alle connessioni standard.
6. Fare clic su **Salva** per salvare il modello o fare clic su **Salva e Aggiungi oggetti** per aggiungere gli oggetti al modello.
7. Se è stato selezionato **Salva e Aggiungi oggetti**, selezionare le caselle di controllo accanto agli oggetti da aggiungere, quindi fare clic su **Salva**.

   Nota: Se è stato selezionato **Salva**, è possibile selezionare **Aggiungi/Rimuovi oggetti** nella pagina dei dettagli del modello per aggiungere gli oggetti.

8. Fare clic su **Modifica** accanto all'oggetto che è stato aggiunto all'elenco correlato Oggetti pubblicati.
9. Selezionare i campi che si desidera pubblicare per l'oggetto, quindi fare clic su **Salva**.
10. Ripetere i punti 8 e 9 per ogni oggetto che è stato aggiunto all'elenco correlato Oggetti pubblicati.

Per disattivare un modello di connessione:

1. Nella sottoscheda Modelli, fare clic su **Modifica** accanto al modello da disattivare. In alternativa, fare clic su **Modifica** nella pagina dei dettagli del modello.
2. Deselezionare la casella di controllo **Attivo**.
3. Fare clic su **Salva**.

Nota: solo i modelli di connessione attivi possono essere assegnati alle connessioni. Se si desidera utilizzare un modello che era stato disattivato, selezionare la casella di controllo **Attivo**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare, modificare e visualizzare i modelli di connessione:

- "Gestisci connessioni"

## Assegnazione di modelli di connessione alle connessioni

È possibile assegnare i modelli di connessione alle connessioni quando si invitano nuove connessioni, oppure assegnarli a connessioni esistenti.

Per assegnare un modello di connessione a una connessione esistente:

1. Selezionare la scheda Connessioni.
2. Selezionare la sottoscheda Connessioni.
3. Fare clic sul nome della connessione a cui si desidera assegnare il modello.
4. Fare clic su **Modifica**.
5. Nel campo `Modello`, digitare il nome del modello o fare clic sull'icona di ricerca per cercare un modello.

6. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

- Modelli di connessione in Salesforce a Salesforce
- Pagina iniziale Connessioni

## Condivisione di record mediante Salesforce a Salesforce

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Dopo che è stata creata una connessione a un'altra organizzazione, è possibile condividere i dati con quell'organizzazione. I partner commerciali non possono accedere direttamente ai record dei lead; all'interno della loro organizzazione dispongono di un record che è collegato, tramite Salesforce a Salesforce, al record dell'utente. Tutti gli aggiornamenti delle informazioni condivise su qualsiasi record vengono riportati sull'altro record. I record possono essere condivisi con una o più connessioni. Ogni connessione può accettare i record condivisi, anche se altre connessioni hanno già accettato gli stessi record.

Nota: rendere disponibili dei record ai partner commerciali utilizzando Salesforce a Salesforce non equivale a condividere i record all'interno dell'organizzazione.

È possibile controllare il tipo di record condivisi con i partner commerciali selezionando gli oggetti e i campi da pubblicare.

Inoltre, è possibile controllare in che modo vengono utilizzate nella propria organizzazione le informazioni rese disponibili dal partner commerciale abbonandosi agli oggetti e mappandone i campi a campi dei propri oggetti.

I singoli record e i loro record correlati vengono resi disponibili per le connessioni mediante inoltro del record a una o più connessioni, oppure mediante assegnazione del record a un'area di attesa contenente delle connessioni. Quando si inoltra un record a una connessione, è possibile selezionare quali record correlati includere e comunicare tramite email al referente associato alla connessione che si è reso disponibile un record.

Analogamente, i partner commerciali possono rendere disponibili record all'utente. Quando un partner rende disponibile un record è possibile visualizzarne i dettagli di base da una visualizzazione accessibile dalla pagina iniziale dell'oggetto. In seguito, si può decidere se accettare il record e i suoi record correlati. Inoltre, quando ci si abbona a un oggetto, è possibile specificare che i record dell'oggetto vengano automaticamente accettati quando vengono condivisi dalla propria connessione. Questo è particolarmente utile se si prevede che nella connessione verrà condiviso un numero elevato di record.

Una volta accettato un record, è possibile renderlo disponibile ad altre connessioni nello stesso modo in cui si può rendere disponibile qualsiasi record tramite Salesforce a Salesforce. Questo consente di lavorare in una rete commerciale multilivello. In una rete multilivello, le modifiche apportate al record condiviso in qualunque organizzazione provocano l'aggiornamento dei dati in tutte le organizzazioni che condividono il record.

VEDERE ANCHE:

- Pubblicazione di campi in Salesforce a Salesforce
- Abbonamento a campi in Salesforce a Salesforce
- Suggerimenti per l'utilizzo di Salesforce a Salesforce

# Abbonamento a oggetti in Salesforce a Salesforce

Quando si è connessi a un partner commerciale mediante Salesforce a Salesforce, è possibile abbonarsi agli oggetti pubblicati dal partner. Quando ci si abbona a un oggetto lo si mappa a un oggetto della propria organizzazione. Gli oggetti standard devono essere mappati agli oggetti standard della propria organizzazione, mentre è possibile mappare gli oggetti personalizzati a qualsiasi oggetto personalizzato. Ad esempio, se il partner ha pubblicato un oggetto personalizzato denominato Clienti potenziali, è possibile mapparlo a un oggetto personalizzato denominato Cliente.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abbonarsi agli oggetti pubblicati:
- "Gestisci connessioni"

Per abbonarsi agli oggetti per una connessione:

1. Fare clic sulla scheda Connessioni.
2. Fare clic sul nome della connessione che si desidera modificare.
3. Nell'elenco correlato Oggetti di abbonamento, fare clic su **Abbona/Annulla abbonamento**.
4. Scegliere a quali oggetti si desidera abbonarsi selezionando l'oggetto della propria organizzazione che si desidera mappare a tali oggetti. Selezionare `--Nessuno--` se non si desidera abbonarsi a un oggetto pubblicato.
5. Selezionare la casella di controllo `Accettazione automatica` accanto a un oggetto se si desidera accettare automaticamente i record di quel tipo che vengono condivisi dalla propria connessione. La casella di controllo viene visualizzata dopo che è stata selezionata una mappatura.

   Nota: questa casella di controllo non è disponibile per:

   - Oggetti secondari. I prodotti opportunità, le operazioni e i commenti sui casi pubblici vengono automaticamente accettati quando viene accettato il record principale. Gli allegati vengono automaticamente accettati se sono contrassegnati come pubblici e se la casella di controllo `Condividi con connessioni` è selezionata.
   - Gli oggetti che hanno uno o più oggetti principali, quali gli oggetti nodo personalizzati e gli oggetti dettaglio di una relazione record principale-record dettaglio.

   Inoltre, l'opzione `Accettazione automatica` non è applicabile ai record che sono condivisi come record secondari di altri record, ad esempio un record caso secondario di un record caso che è già stato accettato.

6. Fare clic su **Salva**.

Nota: se il partner commerciale interrompe la pubblicazione di un oggetto a cui si è abbonati, l'abbonamento a tale oggetto viene automaticamente annullato.

Una volta effettuato l'abbonamento a un oggetto è possibile mapparne i campi pubblicati ai campi del proprio oggetto. Ad esempio è possibile mappare il campo `Descrizione` dei lead a un campo personalizzato dei lead denominato `Descrizione partner`. In questo modo è possibile utilizzare il proprio campo per descrivere il lead agli utenti della propria organizzazione anziché utilizzare la descrizione fornita dal partner commerciale.

## Considerazioni aggiuntive

- Se si sceglie di accettare automaticamente i lead o i casi, le eventuali regole di assegnazione attive nell'organizzazione vengono eseguite nel momento in cui un record viene accettato automaticamente.
- Per accettare automaticamente un record condiviso dalla propria connessione, il titolare della connessione per quel record deve essere un utente attivo.

# Abbonamento a campi in Salesforce a Salesforce

Quando si accetta l'invito di un partner commerciale a entrare in Salesforce a Salesforce, è possibile abbonarsi ai campi pubblicati dal partner e mapparli ai propri campi. Quando il partner commerciale aggiorna i campi di un record condiviso, i campi vengono aggiornati sul record condiviso dell'organizzazione dell'utente.

Ad esempio, se il partner ha pubblicato il campo `Descrizione`, si potrebbe mapparlo a un campo personalizzato denominato `Descrizione partner`. In questo modo sarebbe possibile utilizzare il proprio campo per descrivere il lead agli utenti della propria organizzazione.

Prima di abbonarsi ai campi, vedere Procedure consigliate per mappare i campi in Salesforce a Salesforce.

Per mappare i campi di un oggetto a cui si è abbonati:

1. Fare clic sulla scheda Connessioni.
2. Fare clic sul nome della connessione che si desidera modificare.
3. Nell'elenco correlato Oggetti di abbonamento, fare clic su **Modifica** accanto a un oggetto.
4. Mappare i campi pubblicati dal partner ai campi della propria organizzazione scegliendo il campo appropriato dall'elenco a discesa.

   Nota: i campi possono essere mappati solo a campi aventi lo stesso tipo di dati, la stessa lunghezza (per i campi di testo e numerici) e le stesse posizioni decimali (per i campi numerici), pertanto l'elenco a discesa mostra solo i campi con il tipo di dati corretto. È possibile visionare i dettagli del tipo di dati del campo pubblicato passando il mouse sopra l'icona delle informazioni ( ) accanto al campo. Selezionare `--Nessuno--` se non si desidera compilare alcun campo con i dati di un campo pubblicato.
5. Se il campo è un elenco di selezione, fare clic su **Modifica valori** per mappare ogni valore dell'elenco di selezione pubblicato a un valore dell'elenco di selezione dell'organizzazione.
6. Fare clic su **Salva**.

Nota: è possibile che le modifiche alle mappature dei campi e ai valori degli elenchi di selezione non vengano visualizzate nell'organizzazione del partner commerciale per un massimo di 15 minuti, durante i quali Salesforce aggiorna la cache. La cache consente di gestire volumi maggiori di transazioni e di ridurre il numero di chiamate API da considerare ai fini dei limiti dell'organizzazione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abbonarsi ai campi pubblicati:
- "Gestisci connessioni"

VEDERE ANCHE:

Gestione delle connessioni

Pubblicazione di campi in Salesforce a Salesforce

# Procedure consigliate per mappare i campi in Salesforce a Salesforce

Quando ci si abbona a un campo in Salesforce a Salesforce, è necessario mapparlo a un campo nella propria organizzazione. In questo modo, gli aggiornamenti di quel campo vengono sincronizzati per tutti i record condivisi. Prima di mappare i campi, leggere le procedure consigliate importanti descritte di seguito.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

**Importante:** Queste informazioni si applicano alle connessioni Salesforce a Salesforce standard. Se si stanno mappando i campi per una connessione di replica nell'ambito di una sincronizzazione dell'organizzazione, alcune di queste informazioni potrebbero non essere pertinenti.

### Mappatura automatica dei campi

- Durante l'abbonamento ai campi, selezionare **Mappatura automatica campi** per mappare automaticamente i campi dei partner commerciali ai propri. Dopo aver selezionato questa opzione, fare clic su **Salva** per applicare le modifiche.
- Nel caso di eventuali campi non mappati, Salesforce verifica se il nome API del campo corrisponde al nome di uno dei campi. Se non vengono trovate corrispondenze di questo tipo, Salesforce cerca eventuali etichette di campo corrispondenti. Se Salesforce continua a non trovare corrispondenze, viene selezionato `--Nessuno--`.
- La selezione di **Mappatura automatica campi** non sovrascrive le selezioni precedenti e deselezionando questa opzione non vi sono ripercussioni sui campi mappati in precedenza.
- I seguenti campi standard vengono mappati automaticamente:
  - Account: `Nome account` e, se si utilizzano account personali, `Cognome`.
  - Allegato: `Corpo`, `Tipo di contenuto`, `Nome file`
  - Caso: `Oggetto`
  - Commento caso: `Corpo` e `Pubblicato`
  - Referente: `Cognome`
  - Oggetto personalizzato: `Nome`
  - Lead: `Cognome` e `Società`.
  - Opportunità: `Nome`, `Data chiusura` e `Fase`.
  - Prodotto: `Nome prodotto`
  - Operazione: `Oggetto`
  - Prodotto opportunità: `Quantità`, `Prezzo di vendita`

### Mappatura dei campi elenco di selezione

- Se un valore dell'elenco di selezione viene associato a `--Nessuno--` e il proprio partner commerciale immette un valore elenco di selezione, il proprio campo elenco di selezione sarà impostato su quello stesso valore. Si immagini ad esempio di essersi abbonati all'elenco di selezione Stato lead e che il proprio partner commerciale disponga di un valore `Interno` in quell'elenco di selezione; i record riporteranno `Interno` come stato lead.
- Per convertire un campo personalizzato in un campo di elenco di selezione, interrompere la pubblicazione del campo, modificarne il tipo e ripubblicarlo.

### Mappatura dei campi valutari

- Se si mappa un campo valuta e un record condiviso dalla connessione utilizza una valuta non abilitata dalla propria organizzazione, il campo valuta non verrà aggiornato quando l'organizzazione accetta automaticamente il record. Se si sta accettando manualmente il record, la valuta viene aggiornata solo se l'organizzazione utilizza la stessa valuta del record.

Si supponga ad esempio che una connessione abbia condiviso un'opportunità. L'organizzazione utilizza solo Euro. La connessione aggiorna l'ammontare dell'opportunità a 300 $. L'ammontare dell'opportunità non viene aggiornato nel record poiché l'organizzazione non supporta il dollaro statunitense.

- Se si mappa un campo valutario e l'utente o la sua connessione modificano la valuta di un record contenente quel campo, gli aggiornamenti apportati al campo non verranno più propagati all'altra organizzazione e gli aggiornamenti che la connessione apporta al campo non verranno rispecchiati nella propria organizzazione.
- I campi di riepilogo di roll-up possono essere mappati ai campi valutari con lo stesso tipo di valuta. Ad esempio, un riepilogo di roll-up con tipo valutario `dollaro USA` può essere mappato a un campo valutario che utilizza i dollari USA.

**Mappatura delle pianificazioni della quantità e del reddito**

- Se nell'organizzazione della connessione sono state abilitate le pianificazioni della quantità o del reddito e ci si abbona all'oggetto Prodotti da quella connessione, è necessario abbonarsi ai seguenti campi e mapparli ai campi corrispondenti della propria organizzazione.

| Tipo di pianificazione | Campi da mappare |
|---|---|
| Pianificazione quantità | – `Numero di rate quantità`<br>– `Periodo rate quantità`<br>– `Tipo di pianificazione quantità` |
| Pianificazione reddito | – `Numero di rate reddito`<br>– `Periodo rate reddito`<br>– `Tipo di pianificazione reddito` |

**Mappatura di tipi di campi diversi**

- I campi account personali devono essere mappati soltanto ai campi account personali e i campi account aziendali devono essere mappati soltanto ai campi account aziendali.
- Se la connessione utilizza gli account personali e l'utente no, il `Cognome` dell'account personale viene utilizzato come Nome account quando la connessione condivide un record di account personale con l'utente. Se, invece, l'utente abilita gli account personali, viene abbonato automaticamente al `Cognome`. Tutte le modifiche al Cognome e al Nome account saranno sincronizzate.
- Non è possibile mappare un campo numerico standard a un campo numerico personalizzato.
- I campi di ricerca possono essere mappati ai campi di testo che hanno una lunghezza superiore a 80 caratteri. Se la connessione modifica un campo di ricerca che è stato mappato a un campo di testo, questo sarà aggiornato con le relative modifiche.
- I campi a numerazione automatica possono essere mappati ai campi di testo che hanno una lunghezza superiore a 30 caratteri.
- È possibile mappare i campi formula ai campi dello stesso tipo di dati. Ad esempio, un campo formula con un tipo di dati numerico può essere mappato a un campo con tipo di dati numerico. Se un campo formula è del tipo dati di testo, può essere mappato a un campo di testo con una lunghezza di 80 caratteri o più. Al contrario, i campi non possono essere mappati a campi formula; ad esempio, un campo formula con tipo di dati valutario può essere mappato a un campo valutario, ma un campo valutario non può essere mappato a un campo formula. I campi di controllo di sistema non sono supportati.

**Annullamento dell'abbonamento ai campi**

- L'abbonamento a un campo viene automaticamente annullato se:
  - il proprio partner commerciale interrompe la pubblicazione di quel campo

- l'utente elimina un campo personalizzato mappato a un campo pubblicato
- il tipo di campo di un elenco di selezione personalizzato o di un elenco di selezione a selezione multipla personalizzato viene modificato, ad esempio, se un elenco di selezione personalizzato viene modificato in campo di testo

VEDERE ANCHE:

Abbonamento a campi in Salesforce a Salesforce

## Accettazione di record condivisi da una connessione

Salesforce a Salesforce consente di accettare i record resi disponibili dai partner commerciali con cui sono state stabilite connessioni. Quando si accetta un record è possibile assegnarlo a se stessi, a un altro utente, a un'area di attesa o, se si tratta di un lead o di un caso, utilizzare le regole di assegnazione dell'organizzazione per assegnarlo automaticamente. Se il record è il record secondario di un record che è già stato accettato, è possibile assegnarlo al record principale al momento dell'accettazione. Inoltre, quando ci si abbona a un oggetto, è possibile specificare che i record dell'oggetto vengano automaticamente accettati quando vengono condivisi dalla propria connessione.

Se le regole di convalida impediscono di accettare i record condivisi, creare una regola di convalida con il campo `Nome connessione ricevuta` non uguale a nullo; in questo modo, verranno ignorate le regole di convalida per i record che vengono accettati dalle connessioni. Per creare questa regola, usare la seguente formula:

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per accettare i record condivisi:
- "Lettura" e "Modifica" per l'oggetto

Per visualizzare i record condivisi da una connessione:
- "Gestisci connessioni" o avere accesso alla visualizzazione elenco

```
IF(OR(ISNEW(), ISNULL(Id)), if(ConnectionReceivedId =null,
TRUE, FALSE),NOT(AND(ISCHANGED(ConnectionReceivedId),
NOT(ConnectionReceivedId = null))))
```

È anche necessario creare una regola simile per gli eventuali trigger Apex che presentano controlli di convalida.

Per accettare i record che sono stati resi disponibili:

Nota: quando si accetta manualmente un record, l'aggiornamento di tutti i campi mappati sul record richiede un certo tempo. se durante l'accettazione di un record si verifica un errore, vedere la Cronologia connessioni per i relativi dettagli.

1. Selezionare la scheda del tipo di record da accettare.

2. Selezionare una visualizzazione elenco di connessioni e fare clic su **Vai**. Ad esempio, nella scheda Lead, sezione **Lead da connessioni**, selezionare una visualizzazione elenco dall'elenco a discesa e fare clic su **Vai**.
3. Per gli account, i referenti e le opportunità, fare clic su **Accetta** accanto al record da accettare. Per i casi, i lead e gli oggetti personalizzati, selezionare la casella di controllo accanto ai record da accettare, quindi fare clic su **Accetta**.

   Nota: se un record è il record secondario di un record che è già stato accettato dall'utente, il nome del record principale viene visualizzato nella colonna Nome record controllante. Se un record è un record controllante oppure non ha record controllanti, questa colonna è vuota.

   Quando si accetta un record che contiene allegati pubblici, gli allegati vengono automaticamente accettati se si seleziona la casella di controllo `Condividi con connessioni` dell'allegato.

## Accettazione di record opportunità

Quando si accetta un'opportunità, è possibile decidere se correlarla a un oggetto e a un listino prezzi e se correlarla a un nuovo account o a una nuova opportunità oppure utilizzare un account o un'opportunità esistenti. Se si crea una nuova opportunità o un nuovo account è possibile anche impostare il titolare del record.

## Accettazione di record account

Quando si accetta un account, si ha la possibilità di scegliere se collegarlo a un altro oggetto e creare un nuovo account o utilizzare un account esistente. Creando un nuovo account si definisce anche il titolare del record.

## Accettazione di record referenti

Quando si accetta un referente, si ha la possibilità di scegliere se collegarlo a un altro oggetto e creare un nuovo account o referente o usare un account o referente esistenti. Se si crea un nuovo referente o un nuovo account, è possibile anche impostare il titolare del record.

## Accettazione di record casi, lead e oggetti personalizzati

Quando si accetta un caso, un lead o un oggetto personalizzato, si può decidere di collegare il caso, il lead o l'oggetto a un altro oggetto e assegnare il lead o l'oggetto personalizzato a un nuovo titolare.

Nota: Se si sceglie l'opzione `Assegna utilizzando regole di assegnazione attive` e non vengono soddisfatti i criteri di alcuna regola di assegnazione, il lead, il caso o l'oggetto personalizzato vengono assegnati al titolare lead, al titolare caso o al titolare del record dell'oggetto personalizzato predefiniti.

## Accettazione di record prodotti

Quando si accetta un prodotto, si può scegliere se creare un nuovo prodotto o correlarlo a un prodotto esistente.

## Considerazioni aggiuntive

- Una volta accettato un record condiviso, se si aggiorna un campo a cui è abbonato il partner commerciale, il campo viene aggiornato automaticamente nel record dell'organizzazione del partner. Analogamente, se il partner commerciale aggiorna un campo a cui si è abbonati, il campo viene aggiornato automaticamente nella propria organizzazione. Quando il partner commerciale aggiorna il record, il campo `Ultimo aggiornamento di` viene impostato su "Utente connessione".
- Una volta accettato un record, è possibile renderlo disponibile ad altre connessioni nello stesso modo in cui si può rendere disponibile qualsiasi record tramite Salesforce a Salesforce. Questo consente di lavorare in una rete commerciale multilivello. In una rete multilivello,

le modifiche apportate al record condiviso in qualunque organizzazione provocano l'aggiornamento dei dati in tutte le organizzazioni che condividono il record.

- Quando il partner commerciale condivide record secondari in un secondo tempo mediante il link **Gestisci connessioni** nell'elenco correlato di un record che è già stato accettato, i record secondari possono essere aggiunti automaticamente alla propria organizzazione.

VEDERE ANCHE:

Condivisione di record mediante Salesforce a Salesforce

Pagina iniziale Connessioni

Suggerimenti per l'utilizzo di Salesforce a Salesforce

# Accettazione automatica di record correlati da una connessione

## Regole per l'accettazione automatica di record correlati da una connessione

Quando si condividono i record utilizzando Salesforce a Salesforce, è possibile condividere anche i record secondari. Quando si accetta un record da una connessione, o quando la connessione accetta un record inviato dall'utente, i record secondari possono essere accettati automaticamente, a condizione che vengano soddisfatti alcuni criteri. Allo stesso modo, quando un record secondario viene condiviso in un secondo tempo mediante il link **Gestisci connessioni** nell'elenco correlato, e il record principale è già stato accettato, il record secondario può essere accettato automaticamente.

Perché un record secondario possa essere accettato automaticamente, è necessario che vengano soddisfatte le seguenti condizioni:

- Il record principale deve già essere stato accettato nell'organizzazione.
- Il record deve essere correlato come secondario rispetto al record principale.
- Il record secondario non può avere due record principali.
- Il record secondario non può avere più relazioni con lo stesso oggetto principale.
- Il titolare della connessione deve essere un utente attivo.
- Il titolare del record principale deve essere un utente attivo.

Importante: quando i record secondari vengono accettati automaticamente, è possibile che ci sia un leggero ritardo prima che vengano visualizzati nell'elenco correlato del record principale. Inoltre, quando un record secondario viene condiviso mediante il link **Gestisci connessioni** nell'elenco correlato di un record principale, è possibile che ci sia un lieve ritardo prima che venga visualizzato il Nome connessione inviata.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per accettare o rifiutare record:

- "Lettura" e "Modifica" per il record

I record secondari che non soddisfano tutte le condizioni previste per l'accettazione automatica devono essere accettati manualmente dalla relativa scheda oggetto. Ad esempio, un record opportunità dovrà essere accettato dalla scheda Opportunità. Un record secondario che deve essere accettato manualmente verrà visualizzato con il nome del record principale in modo che possa essere assegnato correttamente. Per ulteriori informazioni, vedere Accettazione di record condivisi da una connessione a pagina 504.

VEDERE ANCHE:

Abbonamento a campi in Salesforce a Salesforce

# Pubblicazione di oggetti in Salesforce a Salesforce

Gli oggetti che vengono pubblicati sono oggetti che gli utenti possono condividere con i partner commerciali utilizzando Salesforce a Salesforce. Se si è accettato un invito, si sono creati nuovi oggetti personalizzati o si è deciso di condividere altre informazioni con il partner, può essere utile pubblicare oggetti aggiuntivi. Al contrario, in alcuni casi può essere utile limitare gli oggetti da pubblicare per un determinato partner commerciale.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per pubblicare oggetti:
- "Gestisci connessioni"

È possibile pubblicare i seguenti oggetti:

- Account
- Allegato
- Caso
- Commento caso
- Referente
- Lead
- Opportunità
- Prodotto opportunità
- Prodotto
- Operazione
- Oggetto personalizzato

Per definire gli oggetti pubblicati per una connessione:

1. Fare clic sulla scheda Connessioni.
2. Fare clic sul nome della connessione che si desidera modificare.
3. Nell'elenco correlato Oggetti pubblicati, fare clic su **Pubblica/Annulla pubblicazione**.
4. Selezionare gli oggetti che si desidera pubblicare per il partner commerciale. Deselezionare gli oggetti che non si desidera più pubblicare.
5. Fare clic su **Salva**.

Nota: non è possibile pubblicare gli oggetti che non si è autorizzati a modificare.

Quando si aggiornano gli oggetti pubblicati viene inviato un messaggio email al partner commerciale per informarlo della modifica. Il messaggio può essere personalizzato modificando il modello di comunicazione Aggiornamento connessione.

L'abbonamento del partner commerciale agli oggetti viene annullato automaticamente quando:

- Si interrompe la pubblicazione di un oggetto
- Si elimina un oggetto personalizzato a cui il partner è abbonato

Una volta pubblicato un oggetto è possibile gestire i campi pubblicati per quell'oggetto. Per ulteriori informazioni sulla pubblicazione dei campi, vedere Pubblicazione di campi in Salesforce a Salesforce a pagina 508.

## Considerazioni aggiuntive

- Tutti gli oggetti personalizzati dell'organizzazione vengono visualizzati nell'elenco di oggetti; tuttavia, Salesforce a Salesforce supporta soltanto gli oggetti personalizzati distribuiti. Non è consentito inoltrare un record di un oggetto personalizzato che non è stato distribuito.

- Se si pubblica l'oggetto commento caso, tutti i commenti caso pubblici verranno condivisi con la connessione. Per non condividere un commento su un caso specifico, selezionare **Mantieni privato**.

VEDERE ANCHE:

Pubblicazione di campi in Salesforce a Salesforce

Inoltro di record correlati a una connessione

## Pubblicazione di campi in Salesforce a Salesforce

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per pubblicare campi:
- "Gestisci connessioni"

Quando si collabora con un partner commerciale in Salesforce a Salesforce, si controlla quali oggetti condividere mediante la loro pubblicazione. È inoltre possibile controllare i campi da pubblicare su tali oggetti. Per impostazione predefinita vengono pubblicati i seguenti campi:

- Account: `Nome account` e, se si utilizzano account personali, `Cognome`.
- Allegato: `Corpo`, `Tipo di contenuto`, `Nome file`
- Caso: `Oggetto`
- Commento caso: `Corpo` e `Pubblicato`
- Referente: `Cognome`
- Oggetto personalizzato: `Nome`
- Lead: `Cognome` e `Società`.
- Opportunità: `Nome`, `Data chiusura` e `Fase`.
- Prodotto: `Nome prodotto`
- Operazione: `Oggetto`
- Prodotto opportunità: `Quantità`, `Prezzo di vendita`

Salesforce a Salesforce visualizza l'etichetta API per ogni campo.

In aggiunta a questi campi obbligatori, è possibile pubblicare altri campi, oppure limitare i campi da pubblicare per un determinato partner commerciale.

Per definire i campi pubblicati per una connessione:

1. Fare clic sulla scheda Connessioni.
2. Fare clic sul nome della connessione che si desidera modificare.
3. Nell'elenco correlato Oggetti pubblicati, fare clic su **Modifica** accanto all'oggetto pubblicato.
4. Selezionare i campi che si desidera pubblicare per il partner commerciale. Deselezionare i campi che non si desidera più pubblicare.
5. Fare clic su **Salva**.

Nota: non è possibile pubblicare i campi che non si è autorizzati a modificare.

È possibile che nella connessione abbonata le modifiche ai campi non vengano visualizzate per un massimo di 15 minuti, durante i quali Salesforce aggiorna la cache. La cache consente di gestire volumi maggiori di transazioni e di ridurre il numero di chiamate API da considerare ai fini dei limiti dell'organizzazione.

Non è possibile pubblicare campi area di testo RTF.

I campi di posizione geografica e la latitudine e longitudine negli indirizzi standard non sono supportati in Salesforce a Salesforce.

Quando si cambiano i campi pubblicati viene inviato un messaggio email al partner commerciale per informarlo della modifica. Il messaggio può essere personalizzato modificando il modello di comunicazione Aggiornamento connessione.

L'abbonamento del partner commerciale ai campi viene annullato automaticamente quando:

- Si interrompe la pubblicazione di un campo
- Si elimina un campo personalizzato a cui il partner è abbonato
- Si modifica il tipo di un campo a cui il partner è abbonato
- Si modificano le dimensioni o la precisione di un campo area di testo lungo, di un campo di testo, percentuale, numerico o valutario.

Questi campi continuano a essere pubblicati, ma è necessario che il partner commerciale rinnovi l'abbonamento a essi.

Occasionalmente i nuovi rilasci del servizio Salesforce includono nuovi campi standard. Poiché le organizzazioni Salesforce di tutto il mondo non vengono aggiornate ai nuovi rilasci contemporaneamente, non è possibile pubblicare questi nuovi campi per un partner commerciale finché la sua organizzazione non è stata aggiornata. Gli aggiornamenti del servizio vengono eseguiti in occasione di sessioni di manutenzione del sistema pianificate. Per visualizzare la pianificazione della manutenzione del sistema, visitare il sito `trust.salesforce.com`.

## Altri suggerimenti e considerazioni

- Quando si pubblicano campi, valutare l'opportunità di inviare al partner commerciale informazioni relative ai campi per facilitargli l'elaborazione di una strategia di mappatura adeguata per il programma dell'utente.
- Tradurre i nomi dei campi personalizzati pubblicati nelle lingue utilizzate dai propri partner. In questo modo i partner possono visualizzare i nomi dei campi nella loro lingua.
- Se si utilizzano gli account personali e la connessione non ha abilitato gli account personali, il campo `Cognome` dell'account personale viene utilizzato come `Nome account` quando si condivide un record. Se, invece, la connessione abilita gli account personali, questi saranno abbonati automaticamente al `Cognome`. Tutte le modifiche al `Cognome` e al `Nome account` saranno sincronizzate.

VEDERE ANCHE:

Gestione delle connessioni

Abbonamento a campi in Salesforce a Salesforce

# Come rendere disponibili record in una connessione

Salesforce a Salesforce consente di condividere record con i partner commerciali a cui si è collegati. È possibile condividere i record in due modi: inoltrare i record direttamente alle connessioni o assegnare i record a un'area di attesa connessioni. Gli stessi record possono essere condivisi con più connessioni. Una volta eseguita la condivisione, le connessioni devono accettare i record.

Nota: Non inoltrare un record alla connessione che ha eseguito originariamente la condivisione. Questo causerebbe degli errori nel momento in cui vengono eseguiti i trigger Apex.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per assegnare record a una connessione:
- "Lettura" e "Modifica" per il record

Per interrompere la condivisione di un record:
- "Lettura" e "Modifica" per il record

Per inoltrare più record a una connessione:
- "Gestisci connessioni"

## Condivisione di un record con le connessioni

È possibile condividere record con i partner commerciali a cui si è collegati. È possibile inoltrare solo i record di cui si è titolari o di cui sono titolari gli utenti subordinati; gli Amministratori di sistema possono inoltrare tutti i record.

Nota: Tutti i record di lead che vengono inoltrati devono includere un campo `Nome società` compilato.

Non è consentito inoltrare un record di un oggetto personalizzato che non è stato distribuito.

1. Per inoltrare un record e i suoi record correlati:
   - Visualizzare la pagina dei dettagli del record.
   - Nell'elenco correlato Condivisione esterna, fare clic sul pulsante di inoltro.
2. Per inoltrare più record alle connessioni:
   - Selezionare la scheda del tipo di record da inoltrare.
   - Selezionare una visualizzazione elenco dall'elenco a discesa `Visualizza`, quindi fare clic su **Vai**.
   - Nella visualizzazione elenco, selezionare le caselle di controllo accanto ai record che si desidera inoltrare. Per selezionare tutti i record, selezionare la casella di controllo nell'intestazione della colonna.
   - Fare clic su **Inoltra a connessioni**.
3. Nell'elenco Connessioni disponibili, selezionare le connessioni a cui inoltrare il record.
4. Fare clic sulla freccia Aggiungi ( ) per spostare la connessione o le connessioni nell'elenco delle Connessioni selezionate.
5. Se lo si desidera, selezionare **Invia messaggio di notifica (solo ai nuovi invitati)** per inviare un messaggio email al fine di informare il rappresentante della connessione dell'inoltro del record. Solo i nuovi destinatari dei record ricevono il messaggio email; le connessioni a cui era stato precedentemente inoltrato il record non ricevono un nuovo messaggio.
6. Se lo si desidera, selezionare le caselle di controllo accanto ai record correlati da inoltrare. È inoltre possibile condividere i record correlati separatamente.
7. Fare clic su **Salva**.

I record vengono inoltrati alle connessioni specificate.

Suggerimento: alcuni campi, come ad esempio i campi valuta, devono essere mappati in un certo modo in Salesforce a Salesforce. Per ulteriori informazioni, vedere Procedure consigliate per mappare i campi in Salesforce a Salesforce.

## Condivisione degli allegati

È possibile condividere gli allegati come record secondari di qualsiasi oggetto supportato. Gli allegati vengono automaticamente accettati da una connessione, a condizione che vengano rispettati i seguenti criteri:

- Il tipo di oggetto Allegato è pubblicato nella connessione e la connessione è abbonata all'oggetto.
- Il record principale dell'allegato è condiviso con la connessione.
- L'allegato non è contrassegnato come "Privato".
- La casella di controllo `Condividi con connessioni` dell'allegato è selezionata.
- L'allegato è di almeno 20 MB.

## Interruzione della condivisione dei record

Per interrompere la condivisione di un record:

Nota: È possibile solo interrompere la condivisione dei record di cui si è titolari o di cui sono titolari gli utenti subordinati. Gli Amministratori di sistema possono interrompere la condivisione di tutti i record.

1. Visualizzare la pagina dei dettagli del record.
2. Nell'elenco correlato Condivisione esterna, fare clic su **Interrompi condivisione**.

Quando si interrompe la condivisione di un record con una connessione, le modifiche apportate al record nella propria organizzazione non vengono rispecchiate nel record dell'organizzazione della connessione. Il record condiviso non viene eliminato nell'altra organizzazione.

VEDERE ANCHE:

Condivisione di record mediante Salesforce a Salesforce
Elenco correlato condivisione esterna

# Elenco correlato condivisione esterna

Con Salesforce a Salesforce è possibile condividere i record con una o più connessioni e ogni connessione può accettare i record condivisi, anche se gli stessi record sono già stati accettati da altre connessioni. Quando si utilizza un record ricevuto da una connessione o un record che è stato condiviso con una connessione, la pagina dei dettagli del record contiene un'intestazione che indica lo stato del record. Il record può contenere anche l'elenco correlato Condivisione esterna, che mostra i dettagli delle connessioni con cui è condiviso il record e lo stato della condivisione.

I record con condivisione esterna avranno uno dei seguenti stati:

**Attivo (inviato)**
Il record è stato condiviso e accettato da un'organizzazione esterna.

**Attivo (ricevuto)**
Il record è stato inviato da un'organizzazione esterna ed è stato accettato.

**In sospeso (inviato)**
Il record è stato condiviso ma non è stato accettato da un'organizzazione esterna.

**Inattivo**
Il record non viene più condiviso con un'organizzazione esterna.

**Inattivo (eliminato)**
Il record è stato accettato da un'organizzazione esterna, ma questa lo ha eliminato.

**Inattivo (convertito)**
Il record è un lead accettato da un'organizzazione esterna e convertito in opportunità da quella stessa organizzazione. Quando un lead viene convertito, Salesforce a Salesforce disattiva il record condiviso per evitare che venga ulteriormente aggiornato nella connessione abbonata.

Nota: se durante la conversione si modifica lo Stato lead, la modifica non risulta nella connessione abbonata.

VEDERE ANCHE:

Condivisione di record mediante Salesforce a Salesforce
Come rendere disponibili record in una connessione

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare lo stato di condivisione esterna di un record
- "Lettura" per il record

Per interrompere la condivisione di un record:
- "Gestisci connessioni"

## Inoltro di record correlati a una connessione

Salesforce a Salesforce consente di inoltrare record che sono record secondari di record già condivisi con le connessioni. Quando si condivide un record principale, si scelgono anche i tipi di record secondari che possono essere condivisi.

I record secondari vengono automaticamente condivisi con le connessioni dopo che il record principale è stato accettato dalla connessione, a condizione che vengano soddisfatti alcuni criteri.

Durante la condivisione dei record correlati, tenere presente quanto segue:

- Se il record correlato viene modificato da un record non condiviso, il record correlato non sarà più condiviso con la connessione.
- È possibile condividere un massimo di 100 operazioni per ogni record correlato. Questo limite include le operazioni aperte e le operazioni chiuse.

Per interrompere la condivisione di un record correlato dalla pagina dei dettagli del suo record principale:

1. Selezionare la pagina dei dettagli del record principale.
2. Nell'elenco correlato che contiene il record di cui interrompere la condivisione, fare clic su **Gestisci connessioni** nella colonna Nome connessione inviata. Ad esempio, per interrompere la condivisione di un referente correlato a un account, fare clic su **Gestisci connessioni** nell'elenco correlato Referenti della pagina dei dettagli dell'account.
3. Nell'elenco Connessioni selezionate, selezionare le connessioni con cui si vuole interrompere la condivisione.
4. Fare clic sulla freccia Rimuovi ( ) per spostare la connessione o le connessioni nell'elenco delle Connessioni disponibili.
5. Fare clic su **Salva**.

In alternativa, per interrompere la condivisione di un record correlato dalla sua pagina dei dettagli:

1. Visualizzare la pagina dei dettagli del record.
2. Nell'elenco correlato Condivisione esterna, fare clic su **Interrompi condivisione**.

Per interrompere la condivisione di un commento su un caso o di un allegato, è necessario rendere i record privati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per assegnare record a una connessione:
- "Lettura" e "Modifica" per il record

Per inoltrare i record correlati a una connessione:
- "Lettura" e "Modifica" per il record

Per interrompere la condivisione di un record:
- "Lettura" e "Modifica" per il record

## Condivisione di prodotti opportunità con le connessioni

Un prodotto opportunità è correlato ai record sia di opportunità che di prodotto. Per questo motivo, può essere condiviso solo come record secondario di un'opportunità condivisa, a condizione che anche il prodotto associato sia condiviso.

Se tutte le seguenti condizioni vengono soddisfatte, i prodotti opportunità vengono automaticamente condivisi con le connessioni.

- Il tipo di oggetto Prodotto opportunità viene pubblicato nella connessione e la connessione è abbonata all'oggetto.
- L'opportunità e il prodotto associati al prodotto opportunità sono condivisi con la connessione.
- Nell'organizzazione della connessione, l'opportunità è associata a un listino prezzi attivo durante l'accettazione.
- Nell'organizzazione della connessione, il prodotto è associato allo stesso listino prezzi attivo dell'opportunità.
- Nell'organizzazione della connessione, il prodotto è attivo.
- La valuta dell'opportunità è uguale in entrambe le organizzazioni.

Durante la condivisione di prodotti opportunità, tenere presente queste regole aggiuntive:

- Se nell'organizzazione della connessione sono abilitate le pianificazioni della quantità e del reddito, i campi Quantità e Prezzo di vendita non verranno aggiornati nell'organizzazione della connessione.
- Se il listino prezzi associato al prodotto opportunità viene modificato o eliminato in una delle due organizzazioni, il prodotto opportunità non risulta più condiviso.
- Se l'opportunità non è più condivisa, anche il prodotto opportunità non sarà più condiviso.

Nota: Attualmente, se si modifica la fase di più record opportunità eseguendo un'operazione di ricerca e sostituzione globale, tale modifica non verrà riportata nelle organizzazioni alle quali sono stati inoltrati i record in Salesforce a Salesforce.

Si supponga ad esempio di eseguire un'operazione di ricerca e sostituzione globale che determina il cambiamento della fase di tutte le opportunità inattive da `Inattiva` a `Revisione in corso`.

Se una qualsiasi delle opportunità interessate è stata inoltrata a un partner aziendale in Salesforce a Salesforce, tali opportunità si troveranno ancora nella fase `Inattiva` nell'organizzazione Salesforce del partner. Affinché la modifica della fase venga riportata nell'organizzazione partner, è necessario aprire ogni opportunità interessata, fare clic su **Modifica** e quindi su **Salva**.

### Condivisione di commenti sui casi con le connessioni

È possibile condividere un commento sui casi sotto forma di record secondario di un caso. I commenti sui casi sono automaticamente accettati da una connessione, a condizione che vengano rispettati i seguenti criteri:

- Il tipo di oggetto Commento caso viene pubblicato nella connessione e la connessione è abbonata all'oggetto.
- Il caso a cui il commento caso è associato è condiviso con la connessione.
- Il commento caso non è contrassegnato come "Privato".

VEDERE ANCHE:

Condivisione di record mediante Salesforce a Salesforce

## Suggerimenti per l'utilizzo di Salesforce a Salesforce

### Gestione delle connessioni con i rapporti personalizzati

Utilizzare i rapporti personalizzati per tenere traccia dell'attività e degli aggiornamenti di Salesforce a Salesforce. Per informazioni, vedere Creazione di rapporti in Salesforce a Salesforce.

### Gestione dei record

- Se le regole di convalida impediscono di accettare i record condivisi, creare una regola di convalida con il campo `Nome connessione ricevuta` non uguale a nullo; in questo

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Flusso di lavoro è disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e **Database.com Edition**

modo, verranno ignorate le regole di convalida per i record che vengono accettati dalle connessioni. Per creare questa regola, usare la seguente formula:

```
IF(OR(ISNEW(), ISNULL(Id)), if(ConnectionReceivedId =null,
TRUE, FALSE),NOT(AND(ISCHANGED(ConnectionReceivedId),
NOT(ConnectionReceivedId = null))))
```

È anche necessario creare una regola simile per gli eventuali trigger Apex che presentano controlli di convalida.

- Per tenere traccia dei record che vengono condivisi con le connessioni, creare un rapporto personalizzato. Ad esempio, è possibile creare un rapporto personalizzato che mostri tutti i lead condivisi con le connessioni che sono stati eliminati da una connessione.
  - Utilizzare il tipo di rapporto Lead e connessioni
  - Inserire il criterio di filtro “Stato uguale Inattivo (eliminato)”.
- Creare una visualizzazione elenco personalizzata per rendere più utile la visualizzazione dei record non accettati ricevuti dalle connessioni. Ad esempio, creare una visualizzazione elenco che nasconda i lead non accettati ricevuti dalle connessioni più di un mese prima.

  **Nota:** per creare queste visualizzazioni elenco è necessario disporre dell'autorizzazione “Gestisci connessioni&quot.
- Solo gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Gestisci connessioni" possono visualizzare gli oggetti condivisi da una connessione; pertanto, è opportuno creare visualizzazioni elenco personalizzate da assegnare alle persone che devono poter accedere a queste informazioni.
- Se si prevede di ricevere un elevato numero di record da una connessione, abilitare`Accettazione automatica` per gli oggetti appropriati a pagina 500. Ad esempio, se una connessione condivide regolarmente un elevato numero di lead con l'organizzazione dell'utente, selezionare la casella di controllo `Accettazione automatica` accanto a Opportunità nella pagina Aggiungi o rimuovi gli oggetti di abbonamento.
- Per visualizzare le modifiche apportate da una connessione, abilitare il tracciamento dei campi sull'oggetto e aggiungere l'elenco correlato Cronologia ai layout di pagina. Un'altra possibilità è rappresentata dalla creazione di un rapporto cronologia personalizzato che comprenda il campo `Nome connessione ricevuta`.
- Per assegnare automaticamente tutti i lead o i casi in entrata a un utente specifico, creare una regola di assegnazione che includa le seguenti voci di regola:
  - *`Nome connessione ricevuta contiene il nome della connessione`*
  - *`Creato da contiene Utente connessione`*

  Lo stesso può essere fatto per le regole di inoltro al livello superiore.
- Se si desidera assegnare un caso a una connessione utilizzando una regola di inoltro al livello superiore sul caso, è necessario assegnare il caso a un'area di attesa di cui la connessione sia membro. Ad esempio, se si dispone di una connessione che funge da agenzia di servizi esterna e si desidera che tutti i casi che soddisfano determinati criteri vengano inoltrati a questa connessione, è necessario:
  - Creare un'area di attesa che contenga la connessione come membro.
  - Creare una regola di inoltro al livello superiore con i criteri appropriati.
  - Aggiungere un'azione di inoltro al livello superiore che assegni automaticamente a quell'area di attesa i casi che soddisfano i criteri specificati

## Altri suggerimenti

- Se si desidera connettersi ai partner ma non si sa se questi utilizzano Salesforce, è possibile utilizzare trova connessioni per scoprirlo.

- Quando si converte un lead, Salesforce a Salesforce disattiva il record condiviso e aggiorna l'elenco correlato Condivisione esterna nel record del lead della connessione con lo stato Inattivo (convertito). A causa dell'inattivazione del record condiviso, le modifiche apportate allo Stato lead durante la conversione non vengono recepite nel record del lead della connessione.
- Per informazioni su come utilizzare i flussi di dati per automatizzare gli aggiornamenti ai record e alle connessioni in Salesforce a Salesforce, vedere Uso dei flussi di dati in Salesforce a Salesforce.

## Creazione di rapporti in Salesforce a Salesforce

Per tenere traccia dell'attività e degli aggiornamenti di Salesforce a Salesforce, creare rapporti personalizzati.

Vi sono infinite possibilità di utilizzare i rapporti personalizzati per gestire in modo efficiente le connessioni di Salesforce a Salesforce. Ecco alcuni modi per utilizzare i rapporti personalizzati in Salesforce a Salesforce:

- Creare un rapporto personalizzato con il tipo di rapporto Connessioni con account, per tenere traccia dell'attività delle connessioni e di altri dettagli relativi alle connessioni. Il rapporto visualizza solo le connessioni associate agli account.
- Creare tipi di rapporto personalizzati che mostrino le informazioni relative alla connessione per ogni oggetto pubblicato o a cui si è abbonati.
- Creare un rapporto personalizzato per visualizzare i record che vengono condivisi con più connessioni. Oppure, per visualizzare i record condivisi con più connessioni in una visualizzazione elenco, aggiungere il campo `Nome connessione inviata` a una visualizzazione nuova o esistente e verificare che gli elenchi ottimizzati siano disabilitati.
- Creare un rapporto personalizzato con il tipo di rapporto Connessioni con lead per visualizzare tutti i lead che sono stati condivisi con le connessioni e che la connessione ha in seguito eliminato.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Flusso di lavoro è disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e **Database.com Edition**

## Uso dei flussi di lavoro in Salesforce a Salesforce

Per automatizzare gli aggiornamenti dei record e delle connessioni in Salesforce a Salesforce, è possibile utilizzare i flussi di lavoro.

Le regole di flusso di lavoro vengono attivate solo per i record condivisi in Salesforce a Salesforce quando:

- Si accetta un record principale
- Viene inserito un record secondario
- Si è abbonati ai campi che sono configurati in modo da attivare le regole di flusso di lavoro

Di seguito sono forniti alcuni suggerimenti di criteri per le regole di flusso di lavoro per Salesforce a Salesforce:

- Campo `Nome connessione ricevuta` su lead, opportunità e oggetti personalizzati
- Utente corrente uguale a *`pnet`*
- `Ultima modifica di` uguale a Utente connessione

Ad esempio, è possibile creare un'operazione per un utente ogni volta che una connessione aggiorna un lead:

1. Creare una regola di flusso di lavoro con i criteri seguenti:

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Flusso di lavoro è disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e **Database.com Edition**

- Criteri di valutazione: `Valuta la regola quando un record è: creato e ogni volta che viene modificato`
- Eseguire la regola quando `i seguenti criteri sono soddisfatti`.
- Criteri regola: “Lead: Ultima modifica di uguale a Utente connessione".

**2.** Aggiungere un'operazione di flusso di lavoro.

I flussi di lavoro possono essere utilizzati per molti processi di Salesforce a Salesforce, compreso l'aggiornamento dei valori degli elenchi di selezione quando una connessione ha modificato il campo. Quando si accetta un record, le regole di flusso di lavoro vengono attivate solo dai seguenti campi:

Nota: se l'organizzazione è configurata in modo da accettare automaticamente i record, qualsiasi campo a cui si è abbonati attiva le regole del flusso di lavoro.

| Oggetto | Campi che attivano i flussi di lavoro |
|---|---|
| Account | • Nome account<br>• Città<br>• Paese<br>• Nome connessione ricevuta<br>• Nome connessione inviata<br>• Stato<br>• Tipo |
| Caso | • Numero caso<br>• Priorità<br>• Stato<br>• Oggetto<br>• Tipo |
| Referente | • Email<br>• Cognome<br>• Indirizzo postale<br>• Telefono<br>• Qualifica |
| Lead | • Società<br>• Email<br>• Settore<br>• Lead<br>• Fonte del lead<br>• Nome<br>• N. di dipendenti<br>• Telefono |

| Oggetto | Campi che attivano i flussi di lavoro |
| --- | --- |
| | • Nome connessione ricevuta<br>• Nome connessione inviata<br>• Stato<br>• Stato<br>• Qualifica |
| Opportunità | • Nome account<br>• Ammontare<br>• Data chiusura<br>• Nome<br>• Nome connessione ricevuta<br>• Nome connessione inviata<br>• Fase |
| Oggetto personalizzato | • Nome connessione<br>• Nome<br>• Data invio |

Tutti gli aggiornamenti successivi apportati ai campi sui record accettati attiveranno delle regole di flusso di lavoro.

Nota: In alcuni casi, è consigliabile utilizzare un trigger Apex anziché un flusso di lavoro. Si supponga di avere una regola di flusso di lavoro che aggiorna un campo secondario, il **campo B**, quando viene aggiornato il **campo A**. Anche se il partner Salesforce a Salesforce è abbonato ai campi A e B, gli aggiornamenti al campo B che vengono attivati dalla regola di flusso di lavoro non vengono inviati all'organizzazione del partner. Questo evita un ciclo di aggiornamenti.

Se si desidera che gli aggiornamenti di campi secondari di questo tipo vengano inviati ai propri partner Salesforce a Salesforce, sostituire il flusso di lavoro con un trigger Apex che utilizza la logica post-commit per aggiornare il campo secondario.

# Verifica dell'utilizzo di Salesforce da parte dei partner commerciali

## Informazioni su Trova connessioni

Se i partner utilizzano Salesforce può essere utile collegare le proprie organizzazioni Salesforce per condividere i record e collaborare nei processi aziendali che lo richiedono. Per poter effettuare la connessione è necessario tuttavia verificare se i partner utilizzano Salesforce. Tramite Trova connessioni è possibile inviare ai partner un messaggio email contenente un link a un semplice sondaggio in cui si chiede se utilizzano Salesforce. Le risposte al sondaggio vengono registrate nei

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

record referente e account di ogni partner. Quando si conosce lo stato di un partner, è possibile invitarlo a connettersi mediante Salesforce a Salesforce.

VEDERE ANCHE:

- Come scoprire se i propri partner utilizzano Salesforce
- Impostazione di Trova connessioni
- Suggerimenti e considerazioni aggiuntive su Trova connessioni

## Impostazione di Trova connessioni

Trova connessioni consente di inviare sondaggi per email allo scopo di verificare se i propri partner sono clienti Salesforce. Quando si conosce lo stato di un partner, è possibile invitarlo a connettersi mediante Salesforce a Salesforce.

Per utilizzare Trova connessioni è necessario eseguire le seguenti operazioni:

1. Abilitare Trova connessioni nella propria organizzazione.
2. Configurare le impostazioni di Trova connessioni.
3. Aggiungere il pulsante **Trova connessioni** alla visualizzazione elenco dei referenti personalizzando il layout di ricerca. Aggiungere il pulsante alla pagina dei dettagli del referente personalizzando il layout di pagina dei referenti.
4. Aggiungere il campo `Utilizza Salesforce` al layout di pagina dei referenti.
5. Aggiungere il campo `Cliente Salesforce.com` al layout di pagina degli account.

   Nota: I campi `Utilizza Salesforce` e `Cliente Salesforce.com` sono visualizzati anche nei record referente e account di tutti i Portali Clienti o Portali partner eventualmente impostati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare Trova connessioni e modificarne le impostazioni:

- "Modifica tutti i dati"

### Abilitazione di Trova connessioni

Per attivare Trova connessioni:

1. Da Imposta, immettere *`Trova connessioni`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Salesforce a Salesforce** **Trova connessioni**.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare `Abilitata`.
4. Fare clic su **Salva**.

Le impostazioni di Trova connessioni sono ora disponibili per essere configurate. Vengono inoltre creati e resi disponibili il modello di email predefinito e i campi correlati necessari.

Nota: quando si disabilita Trova connessioni, i sondaggi in corso vengono disattivati e il pulsante **Trova connessioni** viene rimosso. I campi `Utilizza Salesforce` e `Cliente Salesforce.com` restano invece rispettivamente nei record referente e account.

### Configurazione delle impostazioni di Trova connessioni

È possibile decidere il contenuto e l'aspetto del messaggio di email da inviare ai partner.

1. Da Imposta, immettere *Trova connessioni* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Salesforce a Salesforce** **Trova connessioni**.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare un modello di email.

   Viene selezionato automaticamente il modello predefinito di Trova connessioni. È possibile anche creare modelli di email personalizzati per il proprio sondaggio.

   Nota: I modelli di email personalizzati devono contenere l'URL del sondaggio. `{!Contact.PartnerSurveyURL}` è disponibile come campo di unione dei referenti quando si creano i modelli.

4. Se lo si desidera, selezionare un logo mediante la funzione di ricerca.

   Nota: Prima è tuttavia necessario caricare il logo nella scheda Documenti e contrassegnarlo come `Immagine disponibile esternamente`.

   Salesforce consiglia di inserire un logo aziendale, che comparirà in cima alla pagina del sondaggio. Se non si seleziona alcun logo, la sezione della pagina del sondaggio riservata al logo resta vuota.

5. Fare clic su **Salva**.

## Come scoprire se i propri partner utilizzano Salesforce

Se i partner utilizzano Salesforce può essere utile collegare le proprie organizzazioni Salesforce per condividere i record e collaborare nei processi aziendali che lo richiedono. Per poter effettuare la connessione è necessario tuttavia verificare se i partner utilizzano Salesforce. Tramite Trova connessioni è possibile inviare ai partner un messaggio email contenente un link a un semplice sondaggio in cui si chiede se utilizzano Salesforce. Le risposte al sondaggio vengono registrate nei record referente e account di ogni partner. Quando si conosce lo stato di un partner, è possibile invitarlo a connettersi mediante Salesforce a Salesforce.

1. Nella visualizzazione elenco Referente, selezionare i partner a cui indirizzare il sondaggio e fare clic su **Trova connessioni**. In alternativa, fare clic su **Trova connessioni** nella pagina dei dettagli del referente.

   Nota: **Trova connessioni** non è visualizzato se:

   - Il record del referente non dispone di un indirizzo email valido.
   - Il referente non è associato a un account.

   Se il referente è un account personale, **Trova connessioni** compare nella visualizzazione elenco, ma quando si fa clic sul pulsante viene visualizzato un messaggio di errore. **Trova connessioni** non è visualizzato nella pagina dei dettagli del referente.

2. Immettere un oggetto per il messaggio email.
3. Modificare il corpo del messaggio impostato con il modello predefinito o fare clic su **Cambia modello** per scegliere un altro modello di email.

   Nota: il modello di email predefinito viene selezionato dall'amministratore. È possibile selezionare un modello diverso o modificare il testo del corpo del messaggio, ma è necessario includere l'URL del sondaggio: `{!Contact.PartnerSurveyURL}`.

   Il testo del messaggio non si può modificare se si scelgono più destinatari.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per chiedere ai partner se utilizzano Salesforce inviando loro un messaggio email:

- "Invia email" (un solo destinatario)

  OPPURE

  "Invio globale di email" (più destinatari)

4. Fare clic su **Controlla ortografia** per eseguire il controllo ortografico del testo del messaggio.
5. Fare clic su **Anteprima** per visualizzare l'anteprima del messaggio email.
6. Fare clic su **Invia**.

Il messaggio viene inviato ai partner selezionati, che hanno 90 giorni di tempo per rispondere al sondaggio prima che il link sia disattivato. La risposta del partner viene registrata nel campo `Utilizza Salesforce` nel record referente del partner e nel campo `Cliente Salesforce.com` del record account. Per il referente viene anche aggiunta un'attività chiusa.

Suggerimento: Salesforce consiglia di creare una visualizzazione elenco personalizzata o un rapporto personalizzato per riunire insieme tutte le risposte fornite dai clienti.

Se l'organizzazione del partner utilizza Salesforce, il sondaggio visualizza una sezione in cui si chiede se il destinatario dispone dei privilegi di amministratore per Salesforce. Se non ne dispone, il destinatario ha la possibilità di fornire le informazioni di contatto dell'amministratore per creare un nuovo record referente in Salesforce per quell'utente, a meno che non ne esista già uno.

Nota: Questa sezione non è visualizzata se nell'organizzazione esiste già un referente relativo al partner per cui il valore del campo `Utilizza Salesforce` è *`Sì, utente amministratore`*.

## Suggerimenti e considerazioni aggiuntive su Trova connessioni

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

- Creare una visualizzazione elenco personalizzata o un rapporto personalizzato per riunire insieme tutte le risposte ai sondaggi. Aggiungere il campo `Utilizza Salesforce` alle visualizzazioni elenco e ai rapporti relativi ai referenti. Aggiungere il campo `Cliente Salesforce.com` alle visualizzazioni elenco e ai rapporti relativi agli account.
- Creare versioni tradotte del modello predefinito di Trova connessioni da inviare ai partner stranieri. A tal fine, clonare il modello predefinito, apportare le opportune modifiche linguistiche e includere l'URL del sondaggio: `{!Contact.PartnerSurveyURL}`. A questo punto sarà possibile scegliere il modello più adeguato quando si inviano le richieste ai partner.

  Nota: La pagina del sondaggio è in inglese ma dispone di un elenco a discesa `Lingua` per consentire ai destinatari di visualizzare il sondaggio nella loro lingua.

- Quando si creano regole di convalida per il campo `Utilizza Salesforce`, utilizzare il valore dell'API e non l'etichetta visualizzata nell'interfaccia utente. Ad esempio:

```
CONTAINS(TEXT(UseSalesforce ), 'YesNotAdmin')
```

| **Valore elenco a discesa** `Utilizza Salesforce` | **Valore API** |
|---|---|
| No | No |
| Nessuna risposta | NoResponse |
| Non so | NotSure |
| Sì, utente amministratore | YesAdmin |
| Sì, non è utente amministratore | YesNotAdmin |

- Se un partner fornisce i dettagli dell'amministratore di Salesforce, Salesforce verifica se nell'organizzazione Salesforce esiste già un referente con lo stesso indirizzo email. Se esiste, il campo `Utilizza Salesforce` nel record del referente viene impostato su *`Sì, utente amministratore`*. Se è già impostato su *`No`*, il campo non viene aggiornato.

Nota: Un partner può aggiungere un amministratore solo se non ne esiste già uno come referente nell'organizzazione.

- Il campo `Cliente Salesforce` dipende dai valori del campo `Utilizza Salesforce` dei rispettivi referenti.

# Partecipazione ai social network da Salesforce

## Panoramica su Salesforce per Twitter e Facebook

Salesforce per Twitter e Facebook consente di interagire in modo semplice in tempo reale con i clienti effettivi e potenziali su Twitter e Facebook, direttamente da Salesforce.

Salesforce per Twitter e Facebook consente agli utenti di cercare, monitorare, partecipare e rispondere alle conversazioni sui social media che interessano la propria azienda utilizzando Salesforce. È possibile inoltre:

- Scoprire le opinioni correnti sull'azienda
- Creare casi, referenti e lead dai Tweet e dai post e commenti in bacheca di Facebook
- Condividere informazioni con le community di Twitter e Facebook
- Entrare in contatto con milioni di persone condividendo opinioni, ponendo domande e richiedendo assistenza

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

È possibile abilitare Salesforce per Twitter e Facebook scaricando l'applicazione gratuita da AppExchange. Nella sezione Risorse dell'applicazione alla voce Salesforce per Twitter e Facebook è disponibile documentazione aggiuntiva.

# Collaborazione con i partner per aumentare le vendite

## Visualizzazione e aggiunta di partner

Le pagine dei dettagli di opportunità e account includono un elenco correlato Partner che consente la visualizzazione e l'aggiunta di relazioni di partner.

- Per visualizzare informazioni sull'account per un partner specifico, fare clic sul nome del partner nell'elenco correlato Partner.
- Fare clic su **Canc** accanto a un partner per eliminarlo dalla relazione di partner.

  Nota: Se si modifica l'account di un'opportunità con partner, tutti i partner vengono eliminati dall'elenco correlato Partner.

- Per aggiungere un partner a un'opportunità o a un account:

  1. Fare clic su **Nuovo** nell'elenco correlato Partner.
  2. Solo per le opportunità, selezionare l'opzione `Principale` che indica il partner principale per l'opportunità, se applicabile.

     Un'opportunità può avere un solo partner principale. Se si imposta un nuovo partner principale, lo stato "Principale" viene automaticamente rimosso dal partner principale esistente.

     Se si contrassegna un partner come "Principale" è possibile inserirlo in tutti i rapporti sulle opportunità.

  3. Nella colonna `Partner` inserire il nome di un account esistente digitandolo nella casella o facendo clic sull'icona di ricerca per eseguire una ricerca tra gli account. In alternativa, creare un nuovo account facendo clic su **Nuovo** dalla finestra di dialogo di ricerca.
  4. Nella colonna `Ruolo`, scegliere il ruolo svolto dall'account partner nell'account o nell'opportunità corrente.

Nota: La selezione di un partner su un account o un'opportunità crea automaticamente una relazione di partner opposta in modo che ciascun account elenchi l'altro come partner. Il ruolo selezionato viene applicato all'account partner e nell'account corrente viene applicato il ruolo opposto.

L'amministratore imposta i ruoli disponibili e i ruoli opposti corrispondenti durante la modifica dei valori dell'elenco di selezione `Ruolo partner`.

L'amministratore ha la possibilità di personalizzare le colonne che vengono visualizzate nell'elenco correlato modificando il layout di pagina. .

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile in: **Tutte** le versioni per le organizzazioni attivate prima di Summer '09

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** per le organizzazioni attivate dopo Summer '09

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere partner a un account:

- "Modifica" per gli account

  E

  "Lettura" per le opportunità

Per aggiungere partner a un'opportunità:

- "Lettura" per gli account

  E

  "Modifica" per le opportunità

# Condivisione di informazioni con i partner

## Panoramica sul Portale partner

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale partner non sarà più disponibile per le organizzazioni che non lo utilizzano già. Le organizzazioni esistenti potranno continuare ad accedervi regolarmente. Se non si dispone di un Portale partner ma si desidera condividere facilmente record e informazioni con i partner, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano Portali partner possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

La gestione delle relazioni con i partner consente alle società di ottimizzare il rendimento degli investimenti di canale e di aumentare i redditi di canale mediante la gestione, il tracciamento e la previsione delle attività aziendali di canale insieme alle attività basate sulla vendita diretta. Essa consente inoltre ai partner di vendere in modo più efficace, di concludere un numero maggiore di affari e di ottenere profitti più elevati.

Consentire ai partner l'accesso ai dati di Salesforce può contribuire a incrementare le vendite senza tuttavia aumentare le spese. È tuttavia opportuno controllare le informazioni a cui hanno accesso i partner ed è auspicabile che questi ultimi lavorino con un'applicazione che utilizzi il marchio della società. Tutto questo è possibile concedendo ai propri partner l'accesso a un portale partner di Salesforce.

Un portale partner consente agli utenti partner di accedere a Salesforce attraverso un sito Web separato rispetto agli utenti di organizzazioni non partner. Gli utenti partner possono visualizzare solo i dati che l'utente ha reso disponibili per la consultazione. Inoltre, gli utenti del portale possono manipolare i dati solo se vengono concesse loro le autorizzazioni utente idonee.

Il portale Web si può personalizzare per adattarlo all'immagine aziendale e configurare per soddisfare le proprie esigenze funzionali e di sicurezza, ivi compresa l'abilitazione del Single-Sign On per i portali per consentire ai partner di accedere a Salesforce con un unico accesso. È inoltre possibile disporre di più portali in modo da soddisfare le diverse esigenze di lavoro con i partner.

# Creazione di account partner

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale partner non sarà più disponibile per le organizzazioni che non lo utilizzano già. Le organizzazioni esistenti potranno continuare ad accedervi regolarmente. Se non si dispone di un Portale partner ma si desidera condividere facilmente record e informazioni con i partner, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano Portali partner possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

Gli account partner sono account di Salesforce utilizzati da un channel manager per gestire le organizzazioni partner, gli utenti partner e le attività quando si utilizza il Portale partner. Ogni azienda con cui si stabilisce una relazione di partnership deve essere aggiunta a Salesforce come account aziendale. I channel manager sono associati ad account partner per titolare account. Un channel manager che è titolare di un account partner è in grado di accedere a tutte le informazioni e di gestire tutte le attività dell'account partner, comprese quelle degli utenti partner associati a quell'account. Questo consente al channel manager di tenersi facilmente aggiornato sulle attività dei partner.

Nota: Il ruolo dell'utente partner è subordinato al ruolo del titolare dell'account, quindi tutti i dati per il ruolo dell'utente partner vengono riportati al ruolo del titolare dell'account partner. Tenere presente che se si disabilita un utente del portale, il suo ruolo di utente partner diventa obsoleto e i suoi dati non vengono più riportati al ruolo dell'account partner.

Per creare un account partner:

1. Creare un nuovo account aziendale.
2. Fare clic su **Gestisci account esterno** e quindi su **Abilita come partner**.
3. Verrà visualizzata una finestra di dialogo di conferma. Selezionare **Sì, desidero abilitare questo account come partner**.
4. Fare clic su **Conferma**.

Nota: se l'organizzazione dispone di account personali, questi non possono essere utilizzati come account partner. Solo gli account aziendali possono essere utilizzati come account partner.

Una volta creato un account partner è possibile aggiungere utenti partner all'account come record di referenti. Gli utenti partner sono utenti di Salesforce con capacità limitate concentrate sulla gestione di lead. Gli utenti partner accedono a Salesforce attraverso il portale.

Nota: Gli account partner non si possono eliminare, ma si possono disabilitare.

VEDERE ANCHE:

Disabilitazione di account partner

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare account:
- "Lettura" per gli account

Per creare account:
- "Crea" per gli account

Per abilitare un account partner:
- "Gestisci utenti esterni"

## Disabilitazione di account partner

Quando si disabilita un account partner si disabilitano gli utenti esterni associati a quell'account. Si consiglia di disabilitare un account partner solo se l'account è stato abilitato accidentalmente per l'accesso al portale.

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale partner non sarà più disponibile per le organizzazioni che non lo utilizzano già. Le organizzazioni esistenti potranno continuare ad accedervi regolarmente. Se non si dispone di un Portale partner ma si desidera condividere facilmente record e informazioni con i partner, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano Portali partner possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

Gli account partner non si possono eliminare, ma si possono disabilitare. Se si disabilita definitivamente un account vengono disabilitati fino a 15 utenti esterni associati a quell'account, che vengono rimossi da tutte le comunità, i gruppi, i team, gli insiemi di autorizzazioni e le regole di condivisione cui sono associati. Questo include gli utenti esterni sia attivi che inattivi. Anche i ruoli e i gruppi associati all'account vengono eliminati definitivamente anziché spostati nel Cestino.

Nota: Non è possibile disabilitare un account a cui siano associati più di 15 utenti esterni attivi o inattivi. Prima di disabilitare l'account è necessario disabilitare gli utenti.

1. Accedere alla pagina dei dettagli dell'account da disabilitare.
2. Fare clic su **Gestisci account esterno** e quindi su **Disabilita account partner**.
3. Fare clic su **OK** per confermare.

Se in futuro si decide di abilitare l'account è possibile riabilitare i singoli referenti come utenti del Portale partner. La riabilitazione di un referente per un Portale partner crea un nuovo utente e ruolo partner che non sono associati al precedente utente e ruolo partner. L'eliminazione dei ruoli e dei gruppi è irreversibile.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare account:
- "Lettura" per gli account

Per creare account:
- "Crea" per gli account

Per abilitare un account partner:
- "Gestisci utenti esterni"

VEDERE ANCHE:

Creazione di account partner

## Utilizzo di utenti partner

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale partner non sarà più disponibile per le organizzazioni che non lo utilizzano già. Le organizzazioni esistenti potranno continuare ad accedervi regolarmente. Se non si dispone di un Portale partner ma si desidera condividere facilmente record e informazioni con i partner, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano Portali partner possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

I channel manager sono associati agli utenti partner che gestiscono in base alla proprietà degli account partner. Un channel manager che è titolare di un account partner è in grado di accedere a tutte le informazioni e di gestire tutte le attività degli utenti partner associati a quell'account.

Alcune operazioni comuni nella gestione degli utenti partner comprendono:

- Creazione di un account partner
- Creazione di utenti partner
- Disabilitazione e disattivazione di utenti partner

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

- Assegnazione di lead a utenti partner
- Assegnazione di eventi a utenti partner
- Assegnazione di casi a utenti partner
- Modifica delle informazioni relative a utenti partner
- Concessione agli utenti partner dell'accesso alla propria Knowledge Base
- Abilitazione degli utenti partner per la richiesta di incontri

Di seguito vengono presentate alcune modalità aggiuntive che possono essere utilizzate nella gestione degli utenti partner:

**Abilita accesso super utente partner**

I super utenti partner possono accedere ai dati di proprietà di tutti gli utenti e super utenti partner con lo stesso ruolo o con ruolo subordinato nella gerarchia degli account del portale, anche se l'impostazione predefinita valida per tutta l'organizzazione è Privato. L'accesso Super utente partner si applica solo a casi, lead, oggetti personalizzati e opportunità.

**Assegnare operazioni a utenti partner**

Se gli utenti partner dispongono delle impostazioni di protezione a livello di campo adeguate, possono visualizzare e creare attività correlate a opportunità o lead.

Aggiungere operazioni ai lead o alle opportunità per ricordare agli utenti partner di eseguire particolari operazioni. È possibile visualizzare la cronologia attività relativa a un lead o a un'opportunità particolare oppure utilizzare i rapporti per tenere traccia delle attività assegnate agli utenti partner.

Gli utenti partner possono assegnare operazioni solo ad altri utenti nel loro account partner o ai loro channel manager.

**Utilizzare note e allegati per comunicare con gli utenti partner.**

Gli utenti partner possono creare, visualizzare e modificare note e aggiungere allegati dall'elenco correlato Note e allegati nelle pagine dei dettagli selezionate di lead, soluzioni, opportunità e altro. È possibile utilizzare note e allegati per condividere documenti o informazioni con gli utenti partner. Se per la propria organizzazione è stato abilitato Chatter, nell'elenco correlato Note e allegati sono inclusi gli allegati ai feed. Gli utenti del portale possono scaricare gli allegati ai feed ma non possono visualizzarli in anteprima, modificarli o eliminarli.

un file allegato non può avere dimensioni superiori a 5 MB.

**Fare clic su Accedi al portale come utente per risolvere eventuali problemi**

Quando si visualizza la pagina dei dettagli referente di un utente partner è possibile fare clic su **Gestisci utente esterno** e quindi su **Accedi al portale come utente**. In questo modo viene visualizzata una nuova finestra del browser che consente l'accesso al portale come utente partner. Fare clic su questo pulsante per risolvere gli eventuali problemi riscontrati dagli utenti partner. È possibile fare clic su questo pulsante anche per verificare che la configurazione del proprio portale sia corretta. Il pulsante **Accedi al portale come utente** è disponibile solo se si dispone dell'autorizzazione "Gestisci utenti esterni" e di uno dei seguenti requisiti: autorizzazione “Modifica tutti i dati” oppure titolarità dell'account partner o superiore nella gerarchia dei ruoli. Il pulsante **Accedi al portale come utente** non è visualizzato se l'utente non soddisfa questi requisiti o se l'utente del portale è inattivo.

**Reimpostare la password di un utente partner**

Quando si visualizza la pagina dei dettagli dell'utente relativa a un utente partner, è possibile fare clic su **Reimposta password** per reimpostare la password dell'utente partner.

gli utenti partner possono reimpostare la propria password facendo clic su **Hai dimenticato la password?** nella pagina di accesso al portale partner.

**Rendere disponibile una soluzione nel portale**

Selezionare `Visibile nel portale Self-Service` per la soluzione.

**Aggiungere prodotti alle opportunità**

Se l'elenco correlato Prodotti relativo alle opportunità è disponibile per gli utenti partner, è possibile aggiungere prodotti alle opportunità per quei partner.

# Assegnazione di lead a utenti partner

**Nota:** A partire dal rilascio Summer '13, il Portale partner non sarà più disponibile per le organizzazioni che non lo utilizzano già. Le organizzazioni esistenti potranno continuare ad accedervi regolarmente. Se non si dispone di un Portale partner ma si desidera condividere facilmente record e informazioni con i partner, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano Portali partner possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

L'assegnazione di lead rappresenta una parte essenziale della gestione delle relazioni con i partner. I partner possono lavorare solo con i lead loro assegnati. Esistono due modi per gestire l'assegnazione dei lead agli utenti partner:

- Assegnare ogni lead a singoli utenti partner.
- Assegnare i lead a un'area di attesa lead e consentire agli utenti partner di richiamarli dall'area di attesa.

È inoltre possibile creare regole di assegnazione per i lead che assegnino automaticamente i lead a utenti partner o ad aree di attesa in base a determinate proprietà degli stessi lead.

**Nota:** nel portale le regole di assegnazione non possono essere attivate da azioni.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per assegnare lead ai partner:
- "Modifica" per i lead

L'assegnazione di un lead a un utente partner o a un'area di attesa per lead partner equivale all'assegnazione di un lead a qualsiasi altro utente o area di attesa.

I lead assegnati direttamente a un utente o a un'area di attesa che non fa parte del gruppo di lead sono indicati nella scheda Lead del portale. L'utente partner può visualizzarli selezionando una visualizzazione elenco appropriata. Fino a quando un utente partner non rivede un lead, questo viene visualizzato in grassetto e compare nella visualizzazione elenco Lead personali non letti.

Se un lead è assegnato a un'area di attesa che si trova nel gruppo di lead, il lead compare nell'elenco dei lead disponibili nella scheda Pagina iniziale del portale.

**Suggerimento:** assegnare lead partner a un utente partner singolo (ad esempio, un responsabile vendite) nell'account partner per abilitare quella persona a gestire l'assegnazione dei lead per gli utenti partner di quell'account.

## Utilizzo dei calendari nel Portale partner

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale partner non sarà più disponibile per le organizzazioni che non lo utilizzano già. Le organizzazioni esistenti potranno continuare ad accedervi regolarmente. Se non si dispone di un Portale partner ma si desidera condividere facilmente record e informazioni con i partner, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano Portali partner possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

Se nel layout della pagina iniziale è stato aggiunto il calendario per gli utenti del portale partner è possibile assegnare loro degli eventi, mentre gli utenti del portale partner dotati di autorizzazione "Modifica eventi" possono creare e modificare i propri eventi. Tenere presente che nel Portale partner non sono supportate le seguenti funzionalità eventi e calendario: controllo ortografico, aggiornamento eventi, visualizzazione di elenchi ottimizzati, pianificazione con trascinamento della selezione, condivisione dei calendari e dettagli effetto attivazione.

Nota: Un utente partner può visualizzare soltanto i calendari condivisi da:

- Altri utenti partner assegnati allo stesso account
- Il channel manager del loro account

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per assegnare eventi ai partner:

- "Modifica eventi"

## Assegnazione dei casi nel Portale partner

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale partner non sarà più disponibile per le organizzazioni che non lo utilizzano già. Le organizzazioni esistenti potranno continuare ad accedervi regolarmente. Se non si dispone di un Portale partner ma si desidera condividere facilmente record e informazioni con i partner, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano Portali partner possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

Prima di poter assegnare casi a utenti del Portale partner, è necessario configurare i casi per gli utenti partner. Oltre alle autorizzazioni utente richieste per questa funzione, è necessario disporre dell'accesso per visualizzare i casi in aggiornamento.

Per assegnare un caso a un utente partner:

1. Nella pagina dei dettagli del caso, fare clic su **[Cambia]** accanto al campo `Titolare caso`.
2. Selezionare Utente partner dall'elenco a discesa Titolare e immettere il nome dell'utente partner.
3. Se lo si desidera, selezionare la casella di controllo `Invia messaggio di notifica` per inviare un messaggio email al nuovo titolare.
4. Fare clic su **Salva**.

L'utente partner sarà in grado di visualizzare e modificare il caso dal Portale partner.

Nota: i commenti sui casi aggiunti dagli utenti del Portale partner sono pubblici e possono essere visualizzati da tutti gli utenti che possono visualizzare il caso.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per assegnare casi ai partner:

- "Modifica" per i casi

  E

  "Trasferisci casi" o "Trasferisci record"

È inoltre possibile creare regole di assegnazione dei casi e regole di inoltro al livello superiore che assegnino automaticamente i casi a utenti partner o ad aree di attesa in base a determinate proprietà dei casi stessi.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sul Portale partner

## Informazioni sull'accesso mobile per gli utenti partner

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale partner non sarà più disponibile per le organizzazioni che non lo utilizzano già. Le organizzazioni esistenti potranno continuare ad accedervi regolarmente. Se non si dispone di un Portale partner ma si desidera condividere facilmente record e informazioni con i partner, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano Portali partner possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

È possibile abilitare gli utenti partner alla visualizzazione e modifica dei dati Portale partner sui dispositivi BlackBerry®, iPhone® o Treo® mediante l'applicazione client Salesforce Classic mobile. Concedendo l'accesso mobile agli utenti partner si offre loro la flessibilità necessaria per accedere ai propri dati sul Portale partner da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento.

A causa delle limitazioni di memoria e di dimensioni dello schermo dei dispositivi mobili, Salesforce Classic mobile utilizza serie di dati, o sottoinsiemi di dati Salesforce, per determinare le informazioni disponibili agli utenti mobili. Ai partner che utilizzano Salesforce Classic mobile sarà consentito visualizzare solo gli oggetti che possono visualizzare nel Portale partner, anche se Salesforce Classic mobile è configurato con serie di dati meno restrittive. Al contrario, l'accesso ai dati del Portale partner può essere limitato configurando serie di dati più restrittive per Salesforce Classic mobile.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sul Portale partner

# Domande frequenti sulla condivisione di informazioni con i partner

## Posso abilitare Salesforce per i miei partner?

Sì, si può utilizzare Communities per mettersi in contatto con i propri partner e condividere i dati Salesforce appropriati.

È possibile personalizzare le comunità in modo che soddisfino le proprie esigenze aziendali, tra cui:

- Scelta dei membri dell'azienda e dei partner che possono partecipare
- Selezione delle funzionalità Salesforce da includere
- Applicazione dell'immagine aziendale in modo tale che la comunità sia riconoscibile
- Possibilità per dipendenti e partner di collaborare in Chatter e nei processi aziendali (record)
- Abilitazione di opzioni di accesso basate su SAML per il Single Sign-On per gli utenti esterni all'azienda
- Abilitazione dell'autoregistrazione degli utenti per una comunità in modo tale che l'amministratore non sia responsabile dell'aggiunta degli utenti

Per iniziare a utilizzare Communities, contattare il proprio responsabile account Salesforce.

### Posso condividere i dati Salesforce personali con altre organizzazioni che utilizzano anch'esse Salesforce?

Sì.

Salesforce a Salesforce consente la collaborazione aziendale sia all'interno che all'esterno delle organizzazioni Salesforce. Ad esempio, è possibile condividere i dati di lead e opportunità con partner commerciali e gestire tutte le pipeline e i programmi all'interno di Salesforce.

# Utilizzo della funzione email integrata di Salesforce

## Invio di messaggi email da Salesforce

### Invio di email e gestione dei modelli direttamente dai record Salesforce

È semplice e rapido inviare messaggi email a referenti, lead e colleghi direttamente dai record account, referente, lead e opportunità a cui si ha accesso. O inviare messaggi a qualsiasi indirizzo email valido. Allegare file. Rendere automatiche le procedure con i campi di unione. Utilizzare un modello se si desidera: scegliere uno degli esempi forniti o creare e condividere un proprio modello. Per i messaggi email inviati vengono creati dei record operazione. Il link al messaggio inviato si trova nel feed Attività del record da cui è stato inviato o dei record correlati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition, Professional Edition, Performance Edition e Unlimited Edition

IN QUESTA SEZIONE:

Accesso e condivisione per campi di unione, modelli e allegati di email
Se si utilizza l'email integrata in Lightning Experience, è importante sapere in che modo accedere e condividere il lavoro per campi di unione, modelli e allegati.

Invio di email da un record CRM
È possibile inviare messaggi email in formato RTF da numerose funzionalità CRM fra cui account, referenti, lead e opportunità. L'email si può utilizzare anche per collaborare con altri utenti di Salesforce della propria azienda. Inserire dei campi di unione dall'oggetto CRM in cui ci si trova. Aggiungere degli allegati. Se si seleziona un modello che ha dei file allegati è necessario essere autorizzati ad accedere ai file per includerli nei messaggi email inviati da quel modello. Per i messaggi email inviati vengono creati dei record operazione. Il link al messaggio inviato si trova nel feed Attività del record da cui è stato inviato o dei record correlati.

Individuazione di un'email inviata da un record Salesforce
Quando l'utente invia un'email, viene creata un'operazione che consente di controllare i dettagli del messaggio, se necessario. Il feed Attività include un link a tale operazione. Se si inviano email a un referente o un lead, ciascuno dei relativi record include un link all'operazione. Per i messaggi email che *non* includono referenti o lead come destinatari, l'operazione e l'elemento feed vengono creati per l'oggetto in cui si trovava l'utente quando ha inviato il messaggio email.

Creazione di un modello per la standardizzazione delle email più comuni
La creazione di modelli di messaggi email consente di risparmiare tempo e di standardizzare le email inviate dagli utenti dell'organizzazione. Se necessario, utilizzare campi di unione. Le impostazioni del layout di pagina e della protezione a livello di campo determinano quali campi sono disponibili per l'unione. I modelli creati sono automaticamente pubblici: sono disponibili per l'uso da parte di altri utenti dell'organizzazione.

Utilizzo di un modello per standardizzare l'email da inviare

I modelli consentono di risparmiare tempo e standardizzare i messaggi da inviare. È possibile creare i propri modelli o utilizzare quelli creati da altri utenti dell'organizzazione. Se si seleziona un modello che ha dei file allegati è necessario essere autorizzati ad accedere ai file per includerli nei messaggi email inviati da quel modello. L'utente verrà informato nel caso in cui sia necessario l'accesso ai file.

## Accesso e condivisione per campi di unione, modelli e allegati di email

Se si utilizza l'email integrata in Lightning Experience, è importante sapere in che modo accedere e condividere il lavoro per campi di unione, modelli e allegati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition, Professional Edition, Performance Edition e Unlimited Edition

**Campi di unione**

I campi di unione sono disponibili dagli oggetti Account, Referente, Opportunità, Lead e Utente. Da tali oggetti, i campi standard utilizzati più di frequente (e alcuni campi personalizzati) sono disponibili come campi di unione. Da tale insieme di campi, alcuni campi possono non essere disponibili per i singoli utenti a causa delle impostazioni di protezione a livello di campo.

**Modelli**

- I modelli creati in Salesforce Classic non possono essere utilizzati in Lightning Experience e viceversa.
- I modelli creati da un solo oggetto sono disponibili solo per quell'oggetto. Ad esempio, un modello creato per i lead non è disponibile per la selezione da parte di un record opportunità.
- I modelli creati sono automaticamente pubblici: sono disponibili per l'uso da parte di altri utenti dell'organizzazione.

**Allegati**

- È necessario attivare Chatter per poter allegare file a email o modelli.
- Per selezionare e allegare file da Salesforce Files, è necessario attivare le consegne contenuto.
- Gli eventuali allegati con dimensioni superiori a 3 MB vengono inviati come link a consegne contenuto, non come file. Per le email con più allegati, se un allegato supera i 3 MB, *tutti* gli allegati vengono inviati come link a consegne contenuto.
- Se non si dispone di accesso a un file, non sarà possibile allegarlo a un'email o un modello. L'utente verrà informato nel caso in cui necessiti di accesso, in modo tale da poter rivolgersi al titolare del file.
- L'accesso diventa pubblico, tramite il link, per i file allegati alle email da Salesforce Files. L'accesso pubblico consente a chiunque disponga del link di visualizzare, condividere e scaricare il file.

## Invio di email da un record CRM

È possibile inviare messaggi email in formato RTF da numerose funzionalità CRM fra cui account, referenti, lead e opportunità. L'email si può utilizzare anche per collaborare con altri utenti di Salesforce della propria azienda. Inserire dei campi di unione dall'oggetto CRM in cui ci si trova. Aggiungere degli allegati. Se si seleziona un modello che ha dei file allegati è necessario essere autorizzati ad accedere ai file per includerli nei messaggi email inviati da quel modello. Per i messaggi email inviati vengono creati dei record operazione. Il link al messaggio inviato si trova nel feed Attività del record da cui è stato inviato o dei record correlati.

1. Aprire il record da cui si desidera inviare il messaggio email.
2. Fare clic sulla scheda Attività e quindi su **Email**.
3. Scrivere il messaggio email aggiungendo degli allegati se necessario.
4. Visualizzare l'anteprima e inviare.
   Fare nuovamente clic sulla scheda Attività per trovare un link all'email in Attività precedente. Un link si può trovare anche nel feed Attività dei record correlati.

Esempio: Giovanna si sta occupando di una trattativa, o opportunità, per vendere 600 widget alla Acme Corporation. Il referente di Acme è Giorgio Marelli e il record opportunità è Acme 600 Widget. Giovanna deve inviare un'email a Giorgio con allegate le condizioni di vendita, e desidera che quella attività sia associata al record opportunità 600 Widget. Inoltre, è comodo avere a disposizione le attività email nel record referente di Giorgio. Giovanna apre il record Acme 600 Widget e scrive il messaggio email, allegandovi le condizioni di vendita. Dopo avere inviato l'email, troverà un link all'operazione con i dettagli dell'email nei feed del record opportunità Acme 600 Widget e nel record referente di Giorgio Marelli.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition, Professional Edition, Performance Edition e Unlimited Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per inviare messaggi email:
- "Invia email"

## Individuazione di un'email inviata da un record Salesforce

Quando l'utente invia un'email, viene creata un'operazione che consente di controllare i dettagli del messaggio, se necessario. Il feed Attività include un link a tale operazione. Se si inviano email a un referente o un lead, ciascuno dei relativi record include un link all'operazione. Per i messaggi email che *non* includono referenti o lead come destinatari, l'operazione e l'elemento feed vengono creati per l'oggetto in cui si trovava l'utente quando ha inviato il messaggio email.

1. Aprire il record che era aperto quando è stata inviata l'email o il record relativo al referente o lead a cui è stata inviata l'email.
2. Fare clic sulla scheda Attività per trovare il messaggio email in Attività precedente.
3. Fare clic sull'email per aprire l'operazione, dove è possibile visualizzare il messaggio e i dettagli correlati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition, Professional Edition, Performance Edition e Unlimited Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per inviare messaggi email:
- "Invia email"

## Creazione di un modello per la standardizzazione delle email più comuni

La creazione di modelli di messaggi email consente di risparmiare tempo e di standardizzare le email inviate dagli utenti dell'organizzazione. Se necessario, utilizzare campi di unione. Le impostazioni del layout di pagina e della protezione a livello di campo determinano quali campi sono disponibili per l'unione. I modelli creati sono automaticamente pubblici: sono disponibili per l'uso da parte di altri utenti dell'organizzazione.

I modelli creati da un solo oggetto sono disponibili solo per quell'oggetto. Ad esempio, un modello creato per i lead non è disponibile per l'uso da parte di un record opportunità.

Suggerimento: È disponibile un modello perfetto per le proprie esigenze che richiede solo alcune modifiche? Selezionare il modello e modificarlo. Quindi salvarlo come nuovo modello.

1. Aprire un record, ad esempio un'opportunità o un account, che offre l'email integrato.
2. Fare clic sulla scheda Attività e quindi su Email.
3. Scrivere il testo del messaggio da utilizzare come modello. I modelli possono includere tutte le funzionalità dell'email: testo RTF, campi di unione e allegati. Sono molte le opzioni disponibili.
4. Fare clic sull'icona Modelli e salvare il nuovo modello.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition, Professional Edition, Performance Edition e Unlimited Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare modelli di email:
- "Invia email"

## Utilizzo di un modello per standardizzare l'email da inviare

I modelli consentono di risparmiare tempo e standardizzare i messaggi da inviare. È possibile creare i propri modelli o utilizzare quelli creati da altri utenti dell'organizzazione. Se si seleziona un modello che ha dei file allegati è necessario essere autorizzati ad accedere ai file per includerli nei messaggi email inviati da quel modello. L'utente verrà informato nel caso in cui sia necessario l'accesso ai file.

1. Aprire il record da cui si desidera inviare messaggi email.
2. Fare clic sulla scheda Attività e quindi su Email.
3. Per inserire un modello, fare clic sull'icona Modelli. Selezionare il modello desiderato per visualizzarne il contenuto. Apportare le modifiche necessarie, visualizzare in anteprima e inviare.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition, Professional Edition, Performance Edition e Unlimited Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per inviare messaggi email:
- "Invia email"

# Uso dei messaggi email in Salesforce

## Messaggi di stato invio globale di email

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

Se l'utente è configurato per ricevere notifiche via email per gli invii globali di email, per ogni invio globale di email eseguito, riceverà da Salesforce un messaggio email di stato automaticamente generato. La riga dell'oggetto del messaggio email di stato contiene il valore immesso nel campo `Nome invio globale email` al momento dell'invio.

Il messaggio di stato mostra il numero dei destinatari a cui il messaggio email globale è stato sia indirizzato che inviato. Questi numeri possono essere diversi tra loro, in quanto:

- L'invio globale di email causerebbe il superamento del limite giornaliero di invii globali dell'organizzazione. In questo caso, Salesforce non invia il messaggio a nessuno dei destinatari indicati.
- Uno o più destinatari selezionati hanno scelto di non ricevere gli invii globali di email dopo che l'invio globale è stato pianificato ma prima che venisse elaborato.
- Uno o più indirizzi email dei destinatari selezionati sono stati rimossi dal referente o dal lead dopo che l'invio globale è stato pianificato ma prima che venisse elaborato.
- L'utente che ha eseguito l'invio globale di email è stato disattivato dopo che l'invio globale è stato pianificato ma prima che venisse elaborato. Salesforce non esegue gli invii globali di email pianificati da utenti che sono stati disattivati.

Per attivare l'opzione di notifica, da Imposta, immettere *`Invio e ricezione`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Invio e ricezione**. Selezionare quindi `Notifica mittente al completamento di un invio globale di email`.

VEDERE ANCHE:

Linee guida sull'invio globale di email

## Che cos'è Email a Salesforce?

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

Se si utilizza un account email fornito dall'azienda o da terze parti, utilizzare Email a Salesforce per assegnare i messaggi ai record di lead, referenti, opportunità e di altro tipo in Salesforce. Durante la composizione, l'inoltro o la risposta ai messaggi email, è sufficiente immettere l'indirizzo di Email a Salesforce nel campo **Ccn** o in qualsiasi campo destinatario. Salesforce riceve una copia del messaggio email e, a seconda della configurazione dell'utente, la aggiunge all'elenco correlato Cronologia attività dei record corrispondenti o alla pagina Voci non risolte personali, dove è possibile eseguire l'assegnazione manuale.

### Suggerimenti

- Un amministratore deve attivare Email a Salesforce per l'organizzazione. Dopo l'attivazione, Salesforce genera un indirizzo di Email a Salesforce univoco per ogni utente. Gli utenti ricevono un messaggio email automatico da Salesforce contenente il loro indirizzo Email a Salesforce. Gli utenti possono visualizzare il loro indirizzo Email a Salesforce nelle impostazioni personali. L'indirizzo di Email a Salesforce viene generato automaticamente e non può essere modificato.
- È anche possibile salvare un messaggio come attività di email senza inviarlo o reinviarlo a un'altra persona. È sufficiente inoltrare il messaggio con l'indirizzo di Email a Salesforce nel campo **A**. Accertarsi che i campi **A**, **Cc** e **Ccn** non contengano altri indirizzi email. Salesforce riceve una copia del messaggio email e cerca nei campi **Da**, **A** e **Cc** del messaggio inoltrato gli indirizzi email dei propri lead e referenti. Se non viene trovato alcun lead o referente, Salesforce salva il messaggio nell'elenco correlato Cronologia attività sul record appropriato.

- Quando si utilizza Email a Salesforce per salvare un messaggio come attività email, il tipo di operazione predefinito viene specificato dall'impostazione `Impostazione predefinita invio`. Il valore predefinito si può cambiare modificando il campo elenco di selezione `Tipo di operazione`.
- Non è necessario configurare Email a Salesforce per associare i messaggi email ai record corrispondenti. Salesforce esegue una ricerca nei messaggi inviati all'indirizzo di Email a Salesforce per un ID record, quindi cerca il record. Se vengono trovati dei record correlati, Salesforce aggiunge il messaggio all'elenco correlato Cronologia attività su quei record o alla pagina Voci non risolte personali, dove è possibile assegnare i record manualmente.

## Note

- È possibile utilizzare Email a Salesforce con applicazioni client quali IBM® Lotus Notes® e Microsoft® Outlook®, nonché con servizi di email basata sul Web quali Gmail® e Yahoo! Mail®.
- Gli indirizzi email utilizzati per inviare messaggi a Salesforce devono essere configurati nel campo `Indirizzi email personali accettabili` della pagina di impostazione Email a Salesforce personale.
- Email a Salesforce tenta di far corrispondere l'indirizzo email del campo **A** o **Cc** a quello presente nel campo **Email** standard. La corrispondenza con campi email personalizzati non è supportata.
- Il numero massimo di indirizzi email per cui Email a Salesforce può cercare una corrispondenza è 50. Se il numero totale degli indirizzi nel campo **A** e nel campo **Cc** supera questo limite, Email a Salesforce elabora solo i primi 50 indirizzi univoci presenti nel messaggio email.
- Se Email a Salesforce trova una corrispondenza tra un indirizzo email e più record di lead o referenti in Salesforce, è possibile scegliere di associare il messaggio a tutti i record corrispondenti, al record più datato o al record con la maggiore attività.
- Se Email a Salesforce fa corrispondere un messaggio email a più record di opportunità in Salesforce, il messaggio viene incluso nella cronologia delle attività su tutti i record corrispondenti aperti.
- Se si configura Email a Salesforce in modo che associ i messaggi ai lead o referenti corrispondenti, Salesforce esegue una ricerca nei campi **A** e **CC** degli indirizzi email dei lead o referenti. Se non viene trovato alcun lead o referente, Salesforce salva il messaggio nell'elenco correlato Cronologia attività sul record appropriato.
- Se si configura Email a Salesforce in modo che associ i messaggi alle opportunità corrispondenti, Salesforce esegue una ricerca nei campi **A** e **Cc** degli indirizzi email dei referenti. Se vengono trovati dei referenti, Salesforce salva il messaggio nell'elenco correlato Cronologia attività su tutte le opportunità aperte, a condizione che al referente sia assegnato un ruolo referente sull'opportunità. Ad esempio, al referente può essere assegnato il ruolo di Responsabile di un'opportunità.
- Email a Salesforce può creare un massimo di 50 attività email per ogni messaggio ricevuto. È possibile correlare fino a 50 referenti a ogni record operazione del messaggio.
- La dimensione massima per i file allegati direttamente all'elenco correlato è 25 MB. La dimensione massima per più file allegati allo stesso messaggio email è 25 MB, con un limite massimo di 5 MB per file. Per ogni record corrispondente, tutti gli allegati inviati con il messaggio email vengono duplicati, il che ha ripercussioni sui limiti delle dimensioni dei dati. Tutti gli allegati che non vengono aggiunti sono elencati nel messaggio email di conferma che si riceve da Salesforce.
- Il testo dei messaggi email e in HTML viene automaticamente troncato a 32 KB.
- Email a Salesforce deve utilizzare la funzione Aggiungi messaggio email con Salesforce per Outlook. La disabilitazione di una funzione disabiliterà automaticamente anche l'altra. Con Salesforce per Outlook, per aggiungere messaggi email si utilizzano i pulsanti della barra degli strumenti **Aggiungi messaggio email** e **Invia e aggiungi** anziché il campo **Ccn**.

- Se Salesforce non riesce ad associare nessun indirizzo email ai destinatari che compaiono nei campi **A** e **Cc** delle email aggiunte a Salesforce, la pagina Voci non risolte personali visualizza una riga per ogni messaggio email.

VEDERE ANCHE:

Impostazione della funzionalità Email a Salesforce

Aggiunta di un messaggio email mediante Email a Salesforce

## Impostazione della funzionalità Email a Salesforce

Prima di poter utilizzare un indirizzo di Email a Salesforce, è necessario configurarlo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

1. Dalle impostazioni personali, immettere *`Email a Salesforce`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Email a Salesforce personale**.
2. In `Indirizzi email personali accettabili` immettere gli indirizzi email da utilizzare per inviare messaggi. Separare gli indirizzi email con una virgola.

   Importante: l'indirizzo Email a Salesforce accetta unicamente i messaggi email degli indirizzi immessi. Se non viene immesso alcun indirizzo email, i messaggi inviati all'indirizzo Email a Salesforce non verranno associati ad alcun record.
3. Scegliere se si desidera che tutti i messaggi email vengano inviati a Voci non risolte personali, in modo da poterli assegnare manualmente ai record correlati, oppure se si desidera che Salesforce provi prima ad assegnarli manualmente.
4. Configurare Email a Salesforce per aggiungere messaggi come attività a opportunità, lead o referenti corrispondenti o a tutti e tre.
5. Se sono stati selezionati i lead o i referenti, scegliere il modo in cui Email a Salesforce deve elaborare i messaggi email contenenti informazioni sui lead o i referenti che corrispondono ai record duplicati. Email a Salesforce può aggiungere l'attività di email a tutti i record corrispondenti, al record duplicato più datato o al record che contiene il maggior numero di attività.
6. Se sono stati selezionati lead o referenti, è possibile selezionare `Se non vengono trovati record corrispondenti, creare un'operazione e inviarla a Voci non risolte personali` per fare in modo che il messaggio venga inviato a Voci non risolte personali quando non vengono trovati record corrispondenti. Se questa casella di controllo non è selezionata e Salesforce non riesce a identificare l'indirizzo email nei campi A o Da, il messaggio non viene salvato in Salesforce.
7. Selezionare `Salva sempre gli allegati email` per salvare gli allegati ai messaggi email inviati a Salesforce. La dimensione massima per i file allegati direttamente all'elenco correlato è 25 MB. La dimensione massima per più file allegati allo stesso messaggio email è 25 MB, con un limite massimo di 5 MB per file.
8. Selezionare `Inviami per email la conferma dell'associazione` per ricevere un messaggio di conferma quando i messaggi email vengono associati correttamente.
9. In `Domini esclusi`, immettere i domini email che si desidera escludere dall'associazione automatica. Separare i domini email con una virgola.

   I messaggi provenienti da questi domini esclusi vengono posti nelle Voci non risolte personali. Da quella posizione, si può scegliere se effettuare manualmente l'assegnazione oppure mantenerli senza associazione.
10. Fare clic su **Salva**.

Suggerimento: Aggiungere il proprio indirizzo Email a Salesforce alla rubrica del programma di email per agevolarne il reperimento.

VEDERE ANCHE:

Aggiunta di un messaggio email mediante Email a Salesforce

# Aggiunta di un messaggio email mediante Email a Salesforce

EDIZIONI

Disponibile in: Salesforce Classic

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

È possibile aggiungere messaggi email a lead, referenti o opportunità corrispondenti.

1. Comporre un messaggio email da un account di terze parti definito in `Indirizzi email personali accettabili` nella pagina di impostazione di Email a Salesforce personale.
2. Immettere il proprio indirizzo di Posta elettronica a Salesforce nel campo **Ccn** del messaggio.
3. Immettere i destinatari desiderati nei campi **A**, **Cc** e **Ccn**.
4. Inviare il messaggio. Salesforce riceve i messaggi email e, a seconda delle impostazioni di Email a Salesforce personale dell'utente, li aggiunge all'elenco correlato Cronologia attività dei record corrispondenti o alla pagina Voci non risolte personali, dove è possibile eseguire l'assegnazione manuale. I messaggi email non risolti vengono visualizzati nell'elenco delle operazioni aperte.

È possibile aggiungere messaggi email a record specifici di Salesforce.

1. Comporre un messaggio email da un account di terze parti definito in `Indirizzi email personali accettabili` nella pagina di impostazione di Email a Salesforce personale.
2. In Salesforce, individuare l'ID record del record a cui si desidera associare il messaggio email. L'ID record è il codice alfanumerico di 15 caratteri che fa distinzione tra maiuscole e minuscole e viene visualizzato alla fine dell'URL di un record. Ad esempio, se si visualizza la pagina dei dettagli di un record di campagna, l'URL sarà simile a questo: `https://na1.salesforce.com/701D0000000HQZy`; l'ID record per questo record è 701D0000000HQZy.
3. Nella riga dell'oggetto o nel corpo del messaggio digitare *`ref:`* seguito dall'ID record. Ad esempio, *`ref: 701D0000000HQZy`*.

   Nota: gli ID record possono essere digitati su una riga separata o nel testo del corpo del messaggio se racchiusi tra (), [] o {}. Ad esempio: *`(ref: 701D0000000HQZy)`*. Più ID record devono essere separati da virgole, ad esempio: *`ref: 701D0000000HQZy, 801D0000000IRAz, 901D0000000JSBa`*.

4. Immettere il proprio indirizzo di Email a Salesforce nel campo **A**, **Cc** o **Ccn** del messaggio.
5. Se lo si desidera, immettere ulteriori destinatari nei campi **A**, **Cc** e **Ccn**.
6. Inviare il messaggio.

   Salesforce riceve i messaggi e li aggiunge all'elenco correlato Cronologia attività per ciascun record corrispondente a un ID record specificato nel messaggio. Gli ID non validi o gli ID relativi a record per i quali non si ha accesso in lettura verranno ignorati.

   Se si configura Email a Salesforce in modo che associ i messaggi ai lead, ai referenti o alle opportunità corrispondenti, viene creata un'operazione non risolta quando si associa un messaggio a un lead, a un referente o a un'opportunità utilizzando solo un ID record e non un indirizzo email corrispondente. Ad esempio, se si è configurata l'email in modo che i messaggi siano associati ai lead corrispondenti e si invia un messaggio direttamente al proprio indirizzo di Email a Salesforce con l'ID di un record lead nel corpo o nell'oggetto del messaggio, il messaggio viene associato al lead e viene creata un'operazione non risolta.

VEDERE ANCHE:

Impostazione della funzionalità Email a Salesforce

# Invio di email

Per inviare un messaggio email a un referente, a un lead, a un account personale o a un altro utente:

1. Fare clic su **Invia un messaggio email** nell'elenco correlato Cronologia attività di un record. Oppure, da un caso, fare clic su **Invia un messaggio email** o su **Rispondi** dall'elenco correlato Email. Questa opzione è disponibile solo nelle organizzazioni che utilizzano la funzione Email a caso o Email a caso on-demand.
2. Se lo si desidera, specificare l'indirizzo del mittente del messaggio dall'elenco a discesa `Da` per le email associate a Email a caso o a Email a caso on-demand, oppure se l'indirizzo o il nome specificato nelle impostazioni email è diverso dall'indirizzo o dal nome indicato sul proprio record utente.

   Quando si crea un nuovo messaggio di Email a caso o di Email a caso on-demand in uscita, l'indirizzo nel campo `Da` viene compilato automaticamente con il proprio nome. Quando si risponde a un messaggio in arrivo, l'indirizzo nel campo `Da` viene compilato automaticamente con l'indirizzo di instradamento al quale è stato inviato il messaggio email.

   Se in precedenza sono stati definiti indirizzi utilizzabili in tutta l'organizzazione, in questo elenco a discesa compaiono anche gli indirizzi email associati al profilo utente. Gli indirizzi utilizzabili in tutta l'organizzazione non sono disponibili per l'Invio globale di email o per richieste Tieni i contatti.
3. Se si desidera rimuovere la formattazione HTML e inviare un messaggio email di solo testo, fare clic su **Passa a solo testo**. Per utilizzare il formato HTML o tenere traccia del messaggio email, fare clic su **Passa a HTML**.
4. Immettere un referente, lead o account personale nel campo `A:` A:. Solo un nome può essere immesso nel campo `A:` . Per i referenti e i lead che includono più campi di email, è possibile selezionare un indirizzo email.
5. Scegliere eventualmente un altro record, quale un account, un caso o un oggetto personalizzato, da associare al messaggio email.
6. Se si desidera che altre persone ricevano il messaggio email come destinatari principali, immettere i relativi indirizzi email nel campo `Destinatario aggiuntivo:`, oppure fare clic sul link `Destinatario aggiuntivo:` per selezionare le singole persone da un elenco. Queste persone non devono essere necessariamente record di Salesforce. Gli indirizzi email possono essere separati da punti e virgola, virgole, spazi o rientri a capo.
7. Nei campi `CC:` e `Ccn:` immettere ogni eventuale indirizzo email aggiuntivo o fare clic sul link **Cc** o **Ccn** per selezionare i destinatari da un elenco. Gli indirizzi email possono essere separati da punti e virgola, virgole, spazi o rientri a capo.

   Se nell'organizzazione sono abilitati i messaggi email in Ccn conformità, il campo `Ccn:` non è disponibile e l'impostazione `Ccn automatico` nelle Impostazioni di email personali è disabilitata.
8. Immettere un oggetto e un testo per il messaggio oppure fare clic su **Seleziona modello** per scegliere un modello di email predefinito. Scegliere una cartella e selezionare un modello all'interno di essa. Se necessario, è possibile modificare il contenuto del modello nel messaggio email; non è tuttavia consentito modificare i modelli personalizzati.

   Avvertenza: se si modifica il contenuto del modello, le modifiche avranno effetto solo sulla versione HTML del modello email. Le modifiche non vengono apportate nella versione di solo testo del messaggio email inviato ai destinatari.

   Quando si risponde a un messaggio di Email a caso o di Email a caso on-demand, il messaggio originale viene incluso nel corpo del messaggio. È possibile eliminare tutte le parti di questo messaggio email.
9. Se si sceglie un modello di email HTML, utilizzare la barra degli strumenti di formattazione per formattare il testo. Disponibile soltanto nelle versioni Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition.
10. Se si desidera, selezionare **Allega file** per aggiungere un file. È possibile allegare più file fino a raggiungere le dimensioni massime di 10 MB consentite per gli allegati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per inviare messaggi email:
- "Invia email"

Per creare un indirizzo utilizzabile da tutta l'organizzazione:
- "Modifica tutti i dati"

11. Se per l'organizzazione è abilitato il controllo ortografico, fare clic su **Controlla ortografia** per eseguire il controllo ortografico del corpo del messaggio. Il controllo ortografico non funziona in tutte le lingue supportate da Salesforce. Ad esempio, il controllo ortografico non supporta il tailandese, il russo e le lingue a due byte come giapponese, coreano e cinese.

    Se si utilizza un modello di email, il pulsante **Controlla ortografia** è disponibile per modelli di testo e modelli Visualforce senza tag HTML.

12. Fare clic su **Invia**.

    Se il destinatario non dispone di un indirizzo email, Salesforce chiede di modificare l'indirizzo email della persona e di fare clic su:

    - **Salva indirizzo** per aggiungere l'indirizzo email al record senza inviare il messaggio.
    - **Salva indirizzo e invia** per aggiungere l'indirizzo email al record e inviare il messaggio.

VEDERE ANCHE:

Linee guida sull'invio di email

# Invio globale di email

In Salesforce è possibile inviare un messaggio email ai referenti, lead, account personali o colleghi.

1. Scegliere il tipo di destinatario per l'invio globale di email:

   **Referenti o account personali**
   Nella scheda Referenti o Casi, nella sezione Strumenti in fondo alla pagina, fare clic su **Invia globalmente email a referenti**. Se la propria organizzazione Salesforce ha degli account personali, il link appare anche nella scheda Account.

   **Lead**
   Nella scheda Lead, nella sezione Strumenti in fondo alla pagina, fare clic su **Invia globalmente email a lead**.

   **Colleghi (altri utenti Salesforce)**
   Se si dispone dell'autorizzazione "Gestisci utenti", da Imposta, immettere *`Utenti di email globali`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Utenti di email globali**.

2. Selezionare una visualizzazione elenco di destinatari e fare clic su **Vai**. Per impostazione predefinita, le visualizzazioni Referenti personali, Lead personali, Utenti attivi o Casi personali includono tutti i record con un indirizzo email. Per cambiare l'elenco dei destinatari, creare una visualizzazione personalizzata.

   Un referente, lead o account personale non è incluso in alcuna visualizzazione elenco di email se il record non contiene un indirizzo email o se è selezionata l'opzione **Fuori lista email**. Gli account personali sono inclusi nelle visualizzazioni elenco referenti.

3. Tutti i destinatari presenti nella visualizzazione elenco vengono selezionati per impostazione predefinita. Per rimuovere i destinatari, deselezionarli.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Scegliere un modello di email.

   Nota: Non è possibile eseguire un invio globale di email usando un modello di email Visualforce.

6. Per visualizzare i modelli, fare clic sui link **Anteprima**. Nella finestra di anteprima del modello di email, tale modello visualizza gli eventuali campi di unione in esso contenuti, quali `{!Account.AccountNumber}`. Quando si invia il messaggio email, i dati ricavati dai record dei destinatari, o un eventuale testo sostitutivo applicabile, vengono inseriti nel messaggio al posto di tali campi di unione.
7. Fare clic su **Avanti**.
8. Nella pagina di conferma, selezionare o deselezionare le opzioni di elaborazione:
   - **Aggiungere il proprio indirizzo come CCn in un messaggio**
   - **Memorizza un'attività per ogni messaggio** (selezionata per impostazione predefinita)

     La voce Cronologia attività è associata al referente, al lead o all'account personale e viene visualizzata come "Invio globale di email:<Descrizione modello>". L'oggetto, il testo e gli allegati del messaggio non vengono memorizzati nella voce Cronologia attività. La registrazione degli elementi della Cronologia attività richiede l'accesso per la visualizzazione o la modifica dei record nell'elenco dei destinatari e l'autorizzazione "Modifica operazioni".

   - `Utilizza firma`

     Se si desidera, includere la propria firma nel messaggio email. È possibile includere una firma solo nei messaggi email di testo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per eseguire un invio globale di email a referenti, account personali o lead:
- "Invio globale di email"

Per eseguire un invio globale di email ai colleghi:
- "Invio globale di email"

  E

  "Gestisci utenti"

Per eseguire un invio globale di email e registrare i messaggi inviati nell'elenco correlato Cronologia attività:
- "Invio globale di email"

  E

  "Modifica operazioni"

- `Nome invio globale di email`

  Immettere un nome da utilizzare per identificare questo invio globale di email nella relativa area di attesa. Questo nome appare solo nell'area di attesa di invio globale di email e nei messaggi di stato ricevuti da Salesforce, non nell'email globale che si sta inviando.

**9.** In Opzioni consegna, inviare l'email o scegliere una data e un fuso orario per l'invio dell'email in futuro.

Nota: dalle impostazioni personali, è possibile immettere *`Invii globali di email`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Invii globali di email** o **Invii globali di email personali** per visualizzare e annullare gli invii globali di email pianificati. Se si dispone dell'autorizzazione "Gestisci utenti", da Imposta, immettere *`Invii globali di email`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Invii globali di email** per visualizzare e annullare gli invii globali di email pianificati da qualsiasi utente dell'organizzazione Salesforce.

**10.** Fare clic su **Invia** quindi su **Completato**.

VEDERE ANCHE:

Linee guida sull'invio globale di email
Messaggi di stato invio globale di email

## Linee guida sull'invio di email

Prima di inviare messaggi email, consultare queste linee guida.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

| Per | È importante sapere che |
|---|---|
| Funzioni generali dei messaggi email | è possibile inviare messaggi email relativi a qualsiasi record, purché si disponga delle autorizzazioni necessarie per la visualizzazione o la modifica del record. |
| | I messaggi email inviati tramite il pulsante **Invia un messaggio email** sono presenti nell'elenco Cronologia attività dei record correlati. La voce Cronologia attività ha come titolo "Email: *`Oggetto`*." È possibile fare clic sull'oggetto del messaggio per visualizzarne il testo. |
| | I messaggi email inviati tramite l'elenco correlato Email di un caso vengono salvati nell'elenco correlato Email. Questa funzionalità è disponibile solo nelle organizzazioni in cui è abilitata la funzione Email a caso o Email a caso on-demand. |
| | Se il layout di pagina o le impostazioni di protezione a livello di campo impediscono di visualizzare un campo, questo campo non sarà disponibile per i modelli di email. |
| Inclusione di allegati | Qualsiasi combinazione di allegati viene inviata sotto forma di link se le sue dimensioni sono uguali o superiori a 3 MB o se viene spedita mediante l'invio globale di email. Ad esempio, se si inviano due allegati, ognuno delle dimensioni di 1,7 MB, i destinatari ricevono due link in quanto le dimensioni totali dei file sono pari a 3,4 MB.<br>Quando i destinatari fanno clic sul link dell'allegato nel messaggio, l'allegato si apre in una finestra separata del browser ed è quindi possibile eseguire il download del file. Gli allegati inviati come link vengono memorizzati per 30 giorni. |

| Per | È importante sapere che |
|---|---|
| | Gli allegati non vengono archiviati nei messaggi email inviati da Salesforce. Per essere salvati con il messaggio email, gli allegati devono essere associati al messaggio in un secondo momento o inviati a Salesforce mediante Email a caso, Email a Salesforce, Email a caso on-demand o Salesforce per Outlook. |
| Indirizzi email obsoleti | Se la gestione degli elementi rimbalzati è attivata e i messaggi email rimbalzano, Salesforce visualizza un messaggio di errore. Fare clic sul link nel messaggio di errore per aggiornare l'indirizzo email e inviare il messaggio all'indirizzo aggiornato. |

VEDERE ANCHE:

Invio di email

Invio globale di email

# Linee guida sull'invio globale di email

Durante l'invio globale di email, tenere presente quanto segue.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

## Suggerimenti

- Prima dell'invio globale di email, creare una visualizzazione personalizzata di referenti, lead, account personali o casi senza indirizzo email. Nei criteri di ricerca, scegliere "Email uguale a" e lasciare vuoto il terzo campo. È possibile aggiornare i record inviando i messaggi email. Non è possibile convalidare un indirizzo email senza inviare un messaggio email.
- Se il modello contiene un campo di unione per il quale non sono disponibili dati in un record specifico, tale campo non viene visualizzato nel messaggio email inviato. Per trovare i campi vuoti, modificare la visualizzazione dell'elenco di destinatari per individuare i campi di unione in uso nel modello e immettere il criterio "<campo uguale a>" lasciando vuoto il terzo campo. Modificare i record che presentano campi vuoti prima di inviare messaggi email.
- È possibile eseguire l'invio globale di email a un elenco di destinatari composto da referenti, lead, account personali o utenti che possono essere visualizzati in Salesforce.

## Note

- Se l'opzione di consegna di un messaggio email `Notifica mittente al completamento di un invio globale di email` è selezionata, Salesforce invia un messaggio email di stato generato automaticamente per ogni invio globale. La riga dell'oggetto del messaggio email di stato contiene il valore immesso nel campo `Nome invio globale email` al momento dell'invio.
- Nell'invio globale di email gli allegati vengono inviati come link anziché come file fisici. Quando i destinatari fanno clic sul link dell'allegato nel messaggio, l'allegato si apre in una finestra separata del browser ed è quindi possibile eseguire il download del file. Gli allegati inviati come link vengono memorizzati per 30 giorni.

## Limiti

- L'invio globale di email può essere inviato solo a un indirizzo in un campo di email standard. L'invio globale di email tramite un campo di email personalizzato non è supportato.
- Se un campo di email standard è nascosto dalla protezione a livello di campo, i link **Invio globale di email** per referenti e lead non vengono visualizzati.

- I modelli di email forniscono l'accesso esclusivamente ai campi visibili nel layout di pagina personale e nelle impostazioni di protezione a livello di campo La protezione a livello di campo è disponibile solo nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition.

VEDERE ANCHE:

Invio globale di email

## Tracciamento del percorso delle email in formato HTML

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Dopo aver inviato un messaggio email HTML, è possibile tenere traccia della data in cui è stato aperto per la prima volta, del numero di volte in cui è stato aperto e della data dell'ultima apertura.

Le pagine dei dettagli di referenti, lead e account personali includono un elenco correlato Stato email HTML. Ogni messaggio email inviato a un singolo destinatario o a una lista di distribuzione globale viene riportato con la data di invio, la data della prima e dell'ultima apertura del messaggio, nonché con il numero totale di volte in cui il messaggio è stato aperto da tutti gli utenti (le aperture multiple da parte dello stesso utente vengono calcolate). L'elenco include anche i messaggi email automatici, quali quelli inviati tramite le regole di risposta Web a lead e Web a caso.

- Per creare un nuovo messaggio, fare clic su **Invia un messaggio email**. Per ulteriori informazioni sull'invio di un messaggio email, vedere Invio di email a pagina 539.
- Fare clic su **Visualizza tutto** per visualizzare ulteriori dettagli sulle voci dell'elenco correlato Stato email HTML.
- Fare clic su **Modifica**, accanto a un messaggio, per aggiungervi delle note.
- Fare clic su **Canc** per rimuovere un messaggio dall'elenco correlato Stato email HTML.
- Per visualizzare l'intero messaggio email, fare clic sull'oggetto del messaggio stesso. Se l'oggetto contiene più di 100 caratteri, viene troncato mediante puntini di sospensione (...).

Per generare un rapporto sulle statistiche dell'email HTML riportate nell'elenco correlato Stato email HTML, utilizzare il rapporto Stato email HTML, disponibile nella scheda Rapporti.

Nota: prima che gli utenti inviino i messaggi email HTML di cui desiderano tenere traccia, aggiungere l'elenco correlato Stato email HTML ai layout di pagina del referente, del lead e dell'account personale.

## Risoluzione dei messaggi email non assegnati personali

Quando vengono inviati messaggi email a Salesforce mediante Email a Salesforce o Salesforce per Outlook, alcuni messaggi vengono automaticamente assegnati ai record correlati sulla base delle impostazioni di Email a Salesforce. I restanti vengono aggiunti alle Voci non risolte personali, dove è possibile assegnarli ai record correlati di Salesforce oppure confermare che si desidera lasciarli non assegnati.

1. Per accedere ai messaggi email non risolti, utilizzare il collegamento **Voci non risolte** dell'intestazione laterale.
2. Scegliere una delle seguenti operazioni, a seconda di come si desidera risolvere un messaggio email.
   - Assegnare ai record correlati—Immettere un record correlato in un campo o in entrambi. Se necessario, selezionare dapprima il tipo di record esatto dall'elenco a discesa. Se si assegna un lead, non è possibile assegnare record aggiuntivi. Eliminare la voce immessa per annullare un'assegnazione.
   - Lasciare non assegnato—Fare clic su **Non assegnare**. Il testo `Messaggio email non risolto:` viene rimosso dalla riga dell'oggetto e il messaggio email viene assegnato all'utente come operazione completata. Se l'elenco di selezione `Stato` dell'operazione include più di uno stato "completato", viene utilizzato il primo.
3. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche. Tutte le voci modificate vengono rimosse dall'elenco. In qualsiasi momento è possibile tornare a questo punto per risolvere le voci restanti. Se si fa clic su **Annulla** vengono annullate tutte le modifiche nella pagina. Il messaggio email viene aggiunto all'elenco correlato Cronologia attività o Attività aperte dei record associati.

### Suggerimenti

- I messaggi email non risolti vengono visualizzati nell'elenco delle operazioni aperte. Per risolvere un messaggio email dal record operazione del messaggio, è possibile assegnarlo ad altri record Salesforce. I messaggi email assegnati e completati vengono automaticamente rimossi dagli elenchi dei messaggi email non risolti e delle operazioni aperte.
- Fare clic sull'icona ▸ accanto a un messaggio email per visualizzarne i dettagli.
- Fare clic su **Impostazioni di Email a Salesforce** per visualizzare le impostazioni di assegnazione dell'email.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience (solo se viene richiesto di risolvere elementi di Salesforce per Outlook dalla barra di sistema di Windows)

Disponibile in: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare o modificare i messaggi email non risolti:
- "Modifica" per le operazioni e "Lettura" per gli oggetti che si assegnano ai messaggi email

  E

  Email a Salesforce

  OPPURE

  Aggiungi messaggio email in Salesforce per Outlook ed Email a Salesforce

Per creare nuovi record di Salesforce:
- "Modifica" sulle operazioni

  E

  "Mostra creazione rapida" e "Crea" per quegli oggetti

Per visualizzare i dati utilizzati di recente nei campi dei record correlati:
- "Completamento automatico della ricerca" in Impostazioni ricerca

## Domande frequenti sull'utilizzo della funzione email integrata di Salesforce

### Posso usare Salesforce per l'invio globale di email?

Per effettuare un invio globale di email a scopo di marketing, si consiglia di utilizzare un'applicazione di terzi di AppExchange che consente la gestione centralizzata delle campagne di email e il monitoraggio delle risposte inviate a Salesforce. Questo permette al team marketing di tenere traccia del numero di lead qualificati e dell'utile sul capitale investito per le campagne di email.

Per l'invio globale di email a scopo di vendita, fare clic su **Referenti** in Salesforce. Quindi, nella sezione Strumenti, scegliere **Invia globalmente email a referenti** e seguire la procedura guidata di invio globale di email.

VEDERE ANCHE:

Invio globale di email

Posso usare Salesforce per inviare messaggi email in formato HTML?

### Posso usare Salesforce per inviare messaggi email in formato HTML?

Sì, è possibile usare Salesforce per inviare messaggi email in HTML a referenti, lead, account personali e utenti della propria organizzazione. È possibile inviare messaggi email a singoli destinatari, eseguire invii globali di email a più referenti e impostare modelli per le email in formato HTML che si inviano di frequente.

VEDERE ANCHE:

Invio di email

# Generazione di lettere tipo da modelli

## Panoramica sulla stampa unione

La stampa unione è il processo di creazione di lettere tipo e altri documenti di Microsoft® Word che vengono personalizzati per il destinatario, spesso un referente o un lead. Il contenuto dei singoli documenti viene predefinito in un modello di stampa unione. I modelli di stampa unione contengono delle variabili denominate campi di unione in cui i dati dei record di Salesforce, ad esempio il nome e l'indirizzo di un referente, vengono visualizzati nel documento generato.

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

### Generazione di documenti di stampa unione singoli

Per generare un documento Microsoft Word per un singolo record, aprire la pagina dei dettagli del record e fare clic su **Stampa unione** nell'elenco correlato Cronologia attività.

Nota: La funzione di stampa unione standard richiede:

- Microsoft® Internet Explorer® versioni 9, 10 e 11
- Microsoft Word 2003 o 2007
- Microsoft Windows® XP e Windows Vista® (solo a 32 bit)

VEDERE ANCHE:

Installazione del controllo ActiveX per la stampa unione

Generazione di documenti di stampa unione globali con Stampa unione estesa

Invio di documenti di stampa unione singoli

# Installazione del controllo ActiveX per la stampa unione

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

Con la stampa unione standard, la prima volta che si genera un documento di stampa unione è necessario installare un controllo ActiveX che facilita la comunicazione tra Salesforce e Word. **Per scaricare i controlli ActiveX è necessario avere effettuato l'accesso come utente di Windows dotato di privilegi amministrativi adeguati.** Se non è possibile scaricare i controlli ActiveX, richiedere assistenza ai tecnici IT dell'azienda o all'amministratore di sistema di Windows.

La funzione di stampa unione standard richiede:

- Microsoft® Internet Explorer® versioni 9, 10 e 11
- Microsoft Word 2003 o 2007
- Microsoft Windows® XP e Windows Vista® (solo a 32 bit)

Configurare il browser Web in modo che accetti i controlli ActiveX nel modo seguente:

1. Fare clic su **Strumenti** > **Opzioni Internet** per accedere alla finestra di dialogo Opzioni Internet.
2. Selezionare la scheda Protezione.
3. Fare clic sull'icona **Internet** e quindi su **Livello personalizzato**.
4. Nella sezione "Controlli e plug-in ActiveX", selezionare `Attiva` o `Chiedi conferma` per le seguenti impostazioni: "Scarica controlli ActiveX con firma elettronica", "Esegui controlli e plug-in ActiveX" ed "Esegui script controlli ActiveX contrassegnati come sicuri".
5. Nella sezione "Download", selezionare `Attiva` per l'opzione "Download dei file".
6. Fare clic su **OK**.
7. Selezionare le stesse impostazioni di livello personalizzato descritte sopra per l'area **Siti attendibili**.
8. Verificare che Salesforce sia un sito attendibile facendo clic sul pulsante **Siti** e cercando la voce `https://*.salesforce.com` nell'elenco. Se la voce non è presente, digitare `https://*.salesforce.com` nella casella di testo e fare clic su **Aggiungi**. Fare clic su **OK**.
9. Accedere alla scheda Avanzate della finestra di dialogo Opzioni Internet.
10. Nella sezione Protezione del riquadro Impostazioni, verificare che l'opzione "Non salvare pagine crittografate su disco" non sia selezionata e non contenga un segno di spunta.
11. Fare clic su **OK**.
12. Affinché le modifiche abbiano effetto può essere necessario riavviare Internet Explorer.

Se si utilizza Internet Explorer 7 o 8, la prima volta che si esegue una stampa unione è possibile che venga visualizzato il messaggio popup `Eccezione: il server di automazione non può creare l'oggetto`. Questo messaggio può essere ignorato. Fare clic su **OK** per chiudere il messaggio e continuare con la stampa unione.

**Nota:** Stampa unione estesa non richiede l'installazione di un controllo ActiveX.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla stampa unione

# Gestione dei modelli

Gli amministratori possono creare e gestire i modelli da utilizzare per la definizione delle carte intestate, per l'invio delle email in uscita e per la generazione di documenti di stampa unione.

- Le carte intestate definiscono l'aspetto dei modelli di email HTML. I modelli di email HTML possono ereditare il logo, il colore e le impostazioni di testo di una carta intestata.
- I modelli di email consentono di inviare messaggi email a referenti, lead e ad altre persone mediante modelli predeterminati.
- I modelli di stampa unione consentono di creare documenti personalizzati a partire dalle informazioni dei record. Ad esempio, è possibile creare una lettera di ringraziamenti personalizzata a un lead specifico.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

VEDERE ANCHE:

Creazione di carte intestate

Gestione dei modelli di email

## Creazione di nuovi modelli di stampa unione

1. Aprire un documento vuoto in Microsoft® Word 2002, 2003 o 2007.
2. Utilizzare Word per comporre il documento, in modo che contenga il testo, i dati e la formattazione richiesti dagli utenti.
3. Individuare nel documento Word le variabili di testo o di dati che cambiano a ogni utilizzo del modello. Ad esempio, nella frase di apertura di una lettera, "Gentile Sig. Roberto' o 'Caro Roberto' sono variabili, poiché cambiano quando la lettera viene inviata a una persona diversa.
4. Sostituire ogni variabile con il campo di unione di Salesforce appropriato.

   Importante: Le etichette dei singoli campi unione utilizzati devono essere univoche.

   - Se si utilizza Connect per Office, è possibile utilizzare l'integrazione con Word per l'inserimento rapido dei campi di stampa unione.
   - Se non si dispone di Connect per Office:
     a. Posizionare il cursore nel punto in cui si desidera inserire un campo unione.
     b. In Word 2003 e versioni precedenti, selezionare **Inserisci** e quindi **Campo** dalla barra dei menu. In Word 2007, selezionare la scheda Inserisci dalla barra multifunzione, fare clic su **Parti rapide** nel gruppo Testo e quindi fare clic su **Campo**.
     c. Selezionare **Stampa unione** nell'elenco a discesa Categorie.
     d. Selezionare **MergeField** nella casella Nomi dei campi.
     e. Nell'area delle proprietà campo della casella Nome campo, immettere manualmente il campo di unione valido, ad esempio `Opportunity_LineItem_ProductName`.
     f. Fare clic su **OK**.

   Nota: per elencare le informazioni su tutti i prodotti associati a un'opportunità, inserire il campo unione `Opportunity_LineItem_Start` dove si desidera iniziare a elencare le informazioni sui prodotti. Quindi, inserire tutti i campi unione che si desidera includere per ciascun prodotto in un'opportunità. Infine, inserire `Opportunity_LineItem_End` alla fine dell'elenco.

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per caricare modelli di stampa unione:
- "Gestisci modelli pubblici"

Per modificare modelli di stampa unione:
- "Gestisci modelli pubblici"

5. Salvare il documento Word.
6. Passare al Caricamento dei modelli di stampa unione in Salesforce a pagina 552.

Suggerimento: per ottenere risultati ottimali:

- Non configurare i modelli di stampa unione come "protetti" o ad "accesso limitato" in Microsoft Word. Per informazioni sui documenti Word protetti, consultare la Guida in linea di Word (in Word, premere F1 per accedere alla Guida in linea).
- Non collegare modelli di stampa unione a fonti di dati esterne quali fogli di lavoro di Excel o database di Access. Per informazioni su come ripristinare i documenti di stampa unione al formato "documento standard di Word", consultare la Guida in linea di Word.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla stampa unione

## Modifica dei modelli di stampa unione esistenti

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per caricare modelli di stampa unione:
- "Gestisci modelli pubblici"

Per modificare modelli di stampa unione:
- "Gestisci modelli pubblici"

1. Scaricare i modelli di stampa unione di esempio e decomprimere i file nella directory desiderata dell'unità disco rigido.
2. Leggere le istruzioni nel file `salesforce_mailmerge_templates_howto.doc`.
3. Aprire il modello di esempio desiderato in Microsoft Word.
4. Salvare una copia del modello di esempio sul desktop del computer o nella directory desiderata:
   - Se si utilizza Word 2000, XP e 2003, selezionare **Salva con nome** dal menu **File** e scegliere un nome file e una cartella di destinazione adeguati.
   - Se si utilizza Word 2007, selezionare **Salva con nome** dal pulsante Office e scegliere un nome file e una cartella di destinazione adeguati.
5. Se lo si desidera, personalizzare il testo e la formattazione del modello.
6. Premere Alt+F9 per visualizzare i codici di campo di stampa unione nascosti.

   Ogni campo di stampa unione viene visualizzato tra parentesi graffe nel formato seguente:
   `{MERGEFIELD Contact_FullName \* MERGEFORMAT}`
7. Modificare i campi di stampa unione o aggiungerne di nuovi a seconda delle esigenze.
   - Se si utilizza Connect per Office, è possibile utilizzare l'integrazione con Word per l'inserimento rapido dei campi di stampa unione.
   - Se non si dispone di Connect per Office:
     a. Posizionare il cursore nel punto in cui si desidera inserire un campo unione.
     b. In Word 2003 e versioni precedenti, selezionare **Inserisci** e quindi **Campo** dalla barra dei menu. In Word 2007, selezionare la scheda Inserisci dalla barra multifunzione, fare clic su **Parti rapide** nel gruppo Testo e quindi fare clic su **Campo**.
     c. Selezionare **Stampa unione** nell'elenco a discesa Categorie.
     d. Selezionare **MergeField** nella casella Nomi dei campi.
     e. Nell'area delle proprietà campo della casella Nome campo, immettere manualmente il campo unione valido, ad esempio `Opportunity_LineItem_ProductName`.
     f. Fare clic su **OK**.

Nota: Per elencare le informazioni su tutti i prodotti associati a un'opportunità, inserire il campo unione `Opportunity_LineItem_Start` dove si desidera iniziare a elencare le informazioni sui prodotti. Quindi, inserire tutti i campi unione che si desidera includere per ciascun prodotto in un'opportunità. Infine, inserire `Opportunity_LineItem_End` alla fine dell'elenco.

8. Salvare il documento Word.
9. Passare al Caricamento dei modelli di stampa unione in Salesforce a pagina 552.

Suggerimento: per ottenere risultati ottimali:

- Non configurare i modelli di stampa unione come "protetti" o ad "accesso limitato" in Microsoft Word. Per informazioni sui documenti Word protetti, consultare la Guida in linea di Word (in Word, premere F1 per accedere alla Guida in linea).
- Non collegare modelli di stampa unione a fonti di dati esterne quali fogli di lavoro di Excel o database di Access. Per informazioni su come ripristinare i documenti di stampa unione al formato "documento standard di Word", consultare la Guida in linea di Word.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla stampa unione

## Creazione di modelli di stampa unione con Microsoft® Word

Utilizzare il componente aggiuntivo di Word Connect per Office che contiene un elenco completo dei campi di unione validi da inserire.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **tutte** le versioni

Importante: Le etichette dei singoli campi unione utilizzati devono essere univoche.

1. Aprire Microsoft Word.
2.

| Versione utilizzata | Operazione |
|---|---|
| Word 2003 o versioni precedenti | Selezionare **Accedi** dal menu a discesa **Salesforce** nella barra degli strumenti. |
| Word 2007 | Accedere alla scheda Salesforce nella barra multifunzione, fare clic sul menu a discesa **Unione di campi** e selezionare **Accedi**. |

3. Inserire il nome utente e la password di Salesforce.
4. Fare clic su **Accesso**.

   Nota: quando si è effettuato l'accesso e si ha una sessione attiva, il comando **Accedi** del menu a discesa è disattivato. Per disconnettersi, fare clic su **Esci**.

5. Creare il modello di stampa unione da un documento Word vuoto o già esistente.
6. Posizionare il cursore dove si desidera inserire un campo unione di Salesforce. Per sostituire un campo unione esistente, selezionare l'intero campo nel modello. I campi unione devono essere univoci.
7. In Word 2003 e versioni precedenti, selezionare **Inserisci campo di unione** dal menu a discesa **Salesforce**. In Word 2007, fare clic sul menu a discesa **Unione di campi** nella scheda Salesforce della barra multifunzione e selezionare **Inserisci campo di unione**.

8. Nella finestra di dialogo Inserisci campo di unione, selezionare un tipo di campo e quindi il campo unione da inserire. Se in Salesforce si utilizzano prodotti, vedere Inclusione dei dati di un prodotto opportunità nei modelli di stampa unione a pagina 551.
9. Fare clic su **Inserisci** per inserire il campo unione nella posizione corrente del cursore all'interno del documento Word.
10. Inserire tutti i campi unione necessari per creare il modello di stampa unione.
11. Una volta terminata la creazione del modello di stampa unione, caricarlo in Salesforce da Imposta immettendo *`Modelli di stampa unione`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionando **Modelli di stampa unione**.

## Inclusione dei dati di un prodotto opportunità nei modelli di stampa unione

I prodotti sono disponibili nelle versioni Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition. Per aggiungere i dati di un prodotto opportunità al modello di stampa unione, selezionare Campi voci opportunità nella finestra di dialogo Inserisci campo di unione e selezionare i campi da inserire. Viene inserita una tabella con i campi unione selezionati e i campi speciali "start" ed "end" (è possibile scaricare modelli predefiniti di stampa unione di esempio che contengono una tabella con i dati dei prodotti opportunità). È possibile modificare questa tabella, tuttavia il campo unione `Opportunity_LineItem_Start` deve essere posizionato prima di tutti i campi unione del prodotto opportunità e il campo unione `Opportunity_LineItem_End` deve essere posizionato dopo tutti i campi unione del prodotto opportunità. I campi "start" ed "end" consentono a Salesforce di visualizzare l'elenco di tutti i prodotti relativi all'opportunità.

Se si desidera inserire campi unione prodotto nella tabella dei campi unione del prodotto opportunità, è possibile farlo manualmente senza utilizzare il componente aggiuntivo di Word per Salesforce:

1. Nel documento Word, posizionare il cursore nel punto in cui si desidera inserire il campo unione.
2. In Word 2003 e versioni precedenti, selezionare **Inserisci** e quindi **Campo** dalla barra dei menu. In Word 2007, selezionare la scheda Inserisci dalla barra multifunzione, fare clic su **Parti rapide** nel gruppo Testo e quindi fare clic su **Campo**.
3. Selezionare **Stampa unione** nell'elenco a discesa Categorie.
4. Selezionare **MergeField** nella casella Nomi dei campi.
5. Nella casella Nomi dei campi dell'area Proprietà campo immettere manualmente il nome del campo unione, ad esempio `Opportunity_LineItem_ProductName`.
6. Fare clic su **OK**.

## Requisiti di sistema per Connect per Office

Di seguito sono riportati i requisiti di sistema di Connect per Office:

- Microsoft® Office 2000, 2002, 2003 o 2007
- Microsoft® Windows® 2000, Windows XP o Windows Vista® (solo a 32 bit)

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile in: **tutte** le versioni

## Caricamento dei modelli di stampa unione in Salesforce

Gli amministratori e gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Gestisci modelli pubblici" devono caricare i modelli di stampa unione di Microsoft Word completi in Salesforce per renderli disponibili all'uso.

1. In Salesforce, da Imposta, immettere *Modelli di stampa unione* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Modelli di stampa unione**.
2. Fare clic su **Nuovo modello**.
3. Assegnare al modello un nome e una descrizione. Questa operazione agevolerà la scelta del modello corretto per la generazione di documenti di stampa unione.

   Se l'organizzazione utilizza l'opzione Stampa unione estesa, scegliere il tipo di documento appropriato: Documento, Etichetta o Busta.
4. Fare clic su **Sfoglia** per selezionare il modello di stampa unione di Word desiderato.
5. Fare clic su **Salva** per terminare l'operazione.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla stampa unione

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per caricare modelli di stampa unione:
- "Gestisci modelli pubblici"

Per modificare modelli di stampa unione:
- "Gestisci modelli pubblici"

# Utilizzo di carte intestate

La carta intestata definisce il logo, il colore della pagina e le impostazioni del testo dei modelli di email HTML. Per ottenere risultati ottimali, creare un'unica carta intestata da utilizzare per tutti i modelli di email HTML. È possibile creare carte intestate e renderle disponibili in tutta l'organizzazione.

Per utilizzare le carte intestate, da Imposta, immettere *Carte intestate* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Carte intestate**.

Nella pagina di elenco delle carte intestate:

- Per visualizzare una carta intestata, selezionarne il nome nell'elenco.
- Per modificare una carta intestata, fare clic sul nome corrispondente nell'elenco e scegliere una delle opzioni di modifica: **Modifica proprietà** o **Modifica carta intestata**.
- Per eliminare una carta intestata, fare clic su **Canc** accanto al nome della carta intestata. Non è possibile eliminare una carta intestata utilizzata in un modello di email HTML.

VEDERE ANCHE:

Creazione di carte intestate

Campi della carta intestata

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare carte intestate:
- "Gestisci carte intestate"

## Creazione di carte intestate

Le carte intestate definiscono l'aspetto dei modelli di email HTML. I modelli di email HTML possono ereditare il logo, il colore e le impostazioni di testo di una carta intestata. Una carta intestata si compone di proprietà e di dettagli sulla carta intestata. Le proprietà sono visibili solo all'interno dell'organizzazione e aiutano gli utenti a identificare le carte intestate. I dettagli sulla carta intestata vengono applicati a un messaggio email quando si utilizza la carta intestata in questione. È possibile utilizzare la procedura guidata per la carta intestata per creare sia le proprietà che i dettagli sulla carta intestata.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare carte intestate:
- "Gestisci carte intestate"

1. Da Imposta, immettere *Carte intestate* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Carte intestate**.
2. Fare clic su **Nuova carta intestata**.

### Impostazione delle proprietà della carta intestata

1. Se si desidera che gli utenti siano in grado di utilizzare la nuova carta intestata immediatamente, selezionare la voce Disponibile all'uso.
2. Immettere un'Etichetta carta intestata. L'etichetta viene utilizzata per indicare la carta intestata sulle pagine dell'interfaccia utente.
3. Se necessario, modificare il Nome univoco carta intestata. Si tratta del nome univoco utilizzato per indicare il componente quando si utilizza l'API Force.com. Nei pacchetti gestiti il nome univoco evita i conflitti di denominazione nelle installazioni dei pacchetti. Il nome può contenere solo caratteri di sottolineatura e alfanumerici e deve essere univoco nell'organizzazione. Deve iniziare con una lettera, non deve includere spazi, terminare con un carattere di sottolineatura, né contenere due caratteri di sottolineatura consecutivi. Con il campo Nome univoco carta intestata uno sviluppatore può modificare i nomi di determinati componenti in un pacchetto gestito e le modifiche si riflettono nell'organizzazione di un abbonato.
4. Immettere una descrizione per questa carta intestata. I campi nome e descrizione sono esclusivamente per uso interno e hanno lo scopo di descrivere la carta intestata ad altri utenti.
5. Fare clic su **Salva**. Viene visualizzata la pagina dei dettagli della carta intestata.

### Impostazione dei dettagli sulla carta intestata

1. Impostare gli attributi della carta intestata.
   - Fare clic su **Modifica colore sfondo** e immettere un colore per lo sfondo della carta intestata. Fare clic sul pulsante del selettore colore per scegliere un colore.
   - Fare clic su **Modifica proprietà intestazione** e selezionare colore, allineamento e altezza per la sezione superiore della carta intestata.
   - Fare clic su **Seleziona logo** per includere un'immagine del logo della società nella sezione superiore o inferiore della carta intestata. Per selezionare un'immagine, scegliere una cartella e fare clic sul nome del documento per allegarlo. Oppure, fare clic su **Cerca in Documenti** e immettere il nome del file in modo da eseguire la ricerca fra i documenti in base al nome. Verificare che il documento selezionato sia contrassegnato come Disponibile esternamente nella scheda Documenti in modo che gli utenti che non dispongono di nome utente e password Salesforce possano visualizzare l'immagine quando questa viene ricevuta in un messaggio email.
   - Fare clic su **Rimuovi logo** per eliminare l'immagine dalla carta intestata.
   - Fare clic su **Modifica linea superiore** e immettere il colore e l'altezza della riga orizzontale sotto la carta intestata. Fare clic sul pulsante del selettore colore per scegliere un colore.
   - Fare clic su **Modifica colori corpo** e immettere un colore per lo sfondo del corpo principale della carta intestata.

- Fare clic su **Modifica linea intermedia** e immettere il colore e l'altezza del bordo intermedio della carta intestata. Fare clic sul pulsante del selettore colore per scegliere un colore.
- Fare clic su **Modifica proprietà piè di pagina** e selezionare colore, allineamento e altezza per la sezione inferiore della carta intestata.
- Fare clic su **Modifica linea inferiore** e selezionare un colore e un'altezza per la riga orizzontale inferiore. Fare clic sul pulsante del selettore colore per scegliere un colore.

2. Se lo si desidera, fare clic su **Anteprima** per visualizzare la carta intestata in una finestra distinta del browser.
3. Fare clic su **Salva**.

Per creare un modello di email HTML contenente le impostazioni della carta intestata, vedere Creazione di modelli di email HTML.

VEDERE ANCHE:

Gestione dei modelli di email

Creazione di modelli di email HTML personalizzati

## Campi della carta intestata

Di seguito viene fornita una descrizione, in ordine alfabetico, dei campi che appaiono nella pagina dei dettagli della carta intestata.

| Campo | Descrizione |
|---|---|
| `Disponibile all'uso` | Segno di spunta che indica che la carta intestata può essere applicata a un modello HTML. |
| `Creato da` | Nome dell'utente che ha creato la carta intestata, con la data e l'ora. |
| `Descrizione` | Testo che consente di distinguere la carta intestata da altre. |
| `Etichetta carta intestata` | Nome interno che identifica la carta intestata. |
| `Nome univoco carta intestata` | Si tratta del nome univoco utilizzato per indicare il componente quando si utilizza l'API Force.com. Nei pacchetti gestiti il nome univoco evita i conflitti di denominazione nelle installazioni dei pacchetti. Il nome può contenere solo caratteri di sottolineatura e alfanumerici e deve essere univoco nell'organizzazione. Deve iniziare con una lettera, non deve includere spazi, terminare con un carattere di sottolineatura, né contenere due caratteri di sottolineatura consecutivi. Con il campo `Nome univoco carta intestata` uno sviluppatore può modificare i nomi di determinati componenti in un pacchetto gestito e le modifiche si riflettono nell'organizzazione di un abbonato. |
| `Modificato da` | Nome dell'utente che ha modificato per ultimo la carta intestata, con la data e l'ora. |

| Campo | Descrizione |
| --- | --- |
| `Prefisso spazio dei nomi` | Il prefisso dello spazio dei nomi utilizzato dal modello di email nell'API. |

VEDERE ANCHE:

Creazione di carte intestate

## Gestione dei modelli di email

È possibile creare quattro diversi tipi di modelli di email:

- **Testo** - Tutti gli utenti possono creare o modificare modelli di email di solo testo. Vedere Creazione di modelli di email di solo testo a pagina 558.
- **HTML con carta intestata** - Gli amministratori e gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Modifica modelli HTML" possono creare modelli di email HTML basati su una carta intestata. Vedere Creazione di modelli di email HTML.
- **HTML personalizzato** - Gli amministratori e gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Modifica modelli HTML" possono creare modelli di email HTML personalizzati senza utilizzare una carta intestata. Per inserire il formato HTML nel modello di email, è necessario conoscere il formato HTML oppure ottenere il codice HTML. Vedere Creazione di modelli di email HTML personalizzati a pagina 560.
- **Visualforce** - Gli amministratori e gli sviluppatori possono creare modelli utilizzando Visualforce. I modelli di email Visualforce supportano l'unione avanzata con i dati di un destinatario, dove il contenuto di un modello può includere informazioni derivanti da più record. Vedere Creazione di modelli di email Visualforce.

Tutti questi modelli di email possono comprendere testo, campi di unione e file allegati. Inoltre, è possibile includere le immagini nei modelli HTML e Visualforce. I modelli di email possono essere utilizzati per l'invio di un messaggio dall'elenco correlato Cronologia attività di un record. I modelli di testo e HTML possono essere usati anche per l'invio globale di email. Un pulsante per verificare l'ortografia del modello è disponibile per i modelli di testo e i modelli Visualforce senza tag HTML.

Nota: Non è possibile eseguire un invio globale di email usando un modello di email Visualforce.

Per accedere ai modelli di email personali, procedere in uno dei seguenti modi:

- Se si dispone dell'autorizzazione a modificare i modelli pubblici, da Imposta immettere *`Modelli di email`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Modelli di email**.
- Se non si dispone dell'autorizzazione per modificare i modelli pubblici, accedere alle impostazioni personali. Immettere *`Modelli`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Modelli di email** o **Modelli personali**, a seconda della voce visualizzata.
- Fare clic sul nome di qualsiasi modello di email per aprire la pagina Visualizzazione di modelli di email.
- Per modificare o eliminare un modello, fare clic su **Modifica** o **Canc** accanto al nome del modello nell'elenco.
- Per creare qualsiasi tipo di modello di email, fare clic su **Nuovo modello**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

Email globale non disponibile nelle versioni: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** e **Group Edition**

I modelli email Visualforce e HTML non sono disponibili nella versione: **Personal Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare modelli di email HTML:
- "Modifica modelli HTML"

Per creare o modificare modelli di email Visualforce:
- "Personalizza applicazione"

Per creare o modificare cartelle di modelli di email pubblici:
- "Gestisci modelli pubblici"

Nota: I modelli di email utilizzati nelle funzioni seguenti devono essere pubblici e attivi:

- Web a lead
- Web a caso
- Email a caso o Email a caso on-demand
- Regole di assegnazione
- Regole di inoltro al livello superiore
- Regole di risposta automatica

VEDERE ANCHE:

Clonazione dei modelli di email

Utilizzo di carte intestate

## Visualizzazione di modelli di email

Per visualizzare un modello, fare clic sul nome corrispondente nell'elenco. Le opzioni variano in base al tipo di modello (personalizzato, HTML Visualforce o testo):

- Per i modelli di testo, fare clic su **Modifica** per modificare il contenuto, l'oggetto o i campi di unione del messaggio.
- Per i modelli personalizzati e HTML:
  - Fare clic su **Modifica versione HTML** per cambiare il contenuto o i campi unione della versione HTML.

    Nota: tutti i modelli di email personalizzati e HTML includono una versione di solo testo per i destinatari che non sono in grado di visualizzare i messaggi email in formato HTML. Se si lascia la versione di solo testo vuota, questa viene automaticamente generata quando si modifica la versione HTML.
  - Fare clic su **Modifica versione di testo** per cambiare il contenuto o i campi unione della versione di solo testo.

    Avvertenza: Salesforce consiglia di lasciare la versione di solo testo vuota. Se si lascia vuota la versione solo testo, Salesforce crea automaticamente il contenuto di solo testo in base alla versione HTML corrente. Se non si lascia vuota la versione solo testo e si inserisce il contenuto manualmente, le successive modifiche alla versione HTML non vengono riprodotte nella versione solo testo.
- Per i modelli Visualforce:
  - Fare clic su **Modifica modello** per modificare il markup della pagina del modello.
  - L'elenco correlato Allegati Visualforce indica quali allegati vengono generati mediante il markup Visualforce.
  - Se il markup Visualforce fa riferimento a componenti nei pacchetti gestiti installati, quali un'altra classe, un trigger, un oggetto personalizzato e così via, l'elenco correlato delle impostazioni della versione visualizza le versioni dei pacchetti gestiti installati che contengono i componenti cui si fa riferimento.
  - Se il modello di email include dati crittografati, tenere presente che i dati vengono visualizzati crittografati all'interno dell'email generata e durante la visualizzazione della pagina del modello Visualforce. Il messaggio non viene visualizzato sotto forma di testo normale per motivi di sicurezza.
- Fare clic su **Invia prova e verifica campi unione** per visualizzare un esempio del modello compilato con i dati dei record scelti e inviare un messaggio email di prova.
- Fare clic su **Allega file** dall'elenco correlato Allegati per aggiungere un allegato al modello. Il file allegato viene incluso in tutti i messaggi email che utilizzano il modello.

  Per selezionare un file:
  - Fare clic sul link **Cerca in Documenti** per cercare file nella scheda Documenti. Se si seleziona un logo o un altro file grafico, assicurarsi che il documento sia contrassegnato come `Disponibile esternamente` nella scheda Documenti in modo che tutti i destinatari dell'email possano visualizzare l'immagine.
  - In alternativa, scegliere un'opzione dall'elenco a discesa **Posizione file** per selezionare un file dal computer o da una cartella di documenti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

Email globale non disponibile nelle versioni: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** e **Group Edition**

I modelli email Visualforce e HTML non sono disponibili nella versione: **Personal Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare modelli di email HTML:
- "Modifica modelli HTML"

Per creare o modificare modelli di email Visualforce:
- "Personalizza applicazione"

Per creare o modificare cartelle di modelli di email pubblici:
- "Gestisci modelli pubblici"

- Se si dispone dell'autorizzazione "Gestisci modelli pubblici", è possibile fare clic su **[Cambia]** accanto al campo `Autore` per selezionare un autore diverso. Inizialmente, l'autore è la persona che ha creato il modello di email.
- Fare clic su **Elimina** per rimuovere il modello.
- Fare clic su **Clona** per clonare un modello. Per ulteriori informazioni, vedere Clonazione dei modelli di email a pagina 562.
- Se è stata abilitata la "Modalità sviluppo", fare clic su **Mostra dipendenze** per vedere a quali componenti il modello fa riferimento.

## Creazione di modelli di email di solo testo

1. Eseguire una delle seguenti operazioni:
   - Se si dispone dell'autorizzazione a modificare i modelli pubblici, da Imposta immettere *`Modelli di email`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Modelli di email**.
   - Se non si dispone dell'autorizzazione per modificare i modelli pubblici, accedere alle impostazioni personali. Immettere *`Modelli`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Modelli di email** o **Modelli personali**, a seconda della voce visualizzata.
2. Fare clic su **Nuovo modello**.
3. Scegliere il modello di tipo `Testo` e fare clic su **Avanti**.
4. Scegliere una cartella in cui si desidera memorizzare il modello.
5. Se si desidera che questo modello venga offerto agli utenti quando inviano un messaggio email, selezionare la casella di controllo `Disponibile all'uso`.
6. Immettere un `Nome modello email`.
7. Se necessario, modificare il `Nome univoco modello`. Si tratta del nome univoco utilizzato per indicare il componente quando si utilizza l'API Force.com. Nei pacchetti gestiti il nome univoco evita i conflitti di denominazione nelle installazioni dei pacchetti. Il nome può contenere solo caratteri di sottolineatura e alfanumerici e deve essere univoco nell'organizzazione. Deve iniziare con una lettera, non deve includere spazi, terminare con un carattere di sottolineatura, né contenere due caratteri di sottolineatura consecutivi. Con il campo `Nome univoco modello` uno sviluppatore può modificare i nomi di determinati componenti in un pacchetto gestito e le modifiche si riflettono nell'organizzazione di un abbonato.
8. Selezionare un'impostazione di `Codifica` per determinare il set di caratteri per il modello.
9. Immettere una descrizione del modello nel campo `Descrizione`. Sia il nome del modello che la descrizione sono esclusivamente a uso interno.
10. Immettere l'oggetto del messaggio nel campo `Oggetto`.
11. Immettere il testo che verrà visualizzato nel messaggio.
12. Se si desidera, è possibile immettere dei campi di unione nell'oggetto e nel corpo del testo del modello. Questi campi verranno sostituiti dalle informazioni derivanti dai record quando si invia un messaggio email.
13. Fare clic su **Salva**.

Suggerimento: Fare clic su **Invia prova e verifica campi unione** per visualizzare un esempio del modello compilato con i dati dei record scelti e inviare un messaggio email di prova.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

Email globale non disponibile nelle versioni: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** e **Group Edition**

I modelli email Visualforce e HTML non sono disponibili nella versione: **Personal Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare cartelle di modelli di email pubblici:
- "Gestisci modelli pubblici"

## Aggiunta di file allegati ai modelli

Per aggiungere un allegato a un modello:

1. Eseguire una delle seguenti operazioni:
   - Se si dispone dell'autorizzazione a modificare i modelli pubblici, da Imposta immettere `Modelli di email` nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Modelli di email**.
   - Se non si dispone dell'autorizzazione per modificare i modelli pubblici, accedere alle impostazioni personali. Immettere `Modelli` nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Modelli di email** o **Modelli personali**, a seconda della voce visualizzata.
2. Selezionare un modello.
3. Fare clic su **Allega file** dalla pagina dei dettagli del modello di email.
4. Scegliere una cartella e fare clic sul nome del documento da allegare, oppure fare clic su **Cerca in Documenti** e immettere il nome del file in modo da eseguire la ricerca fra i documenti in base al nome.

   In alternativa, fare clic su **Risorse del computer** per allegare un file archiviato nel computer.

Il file allegato viene incluso in tutti i messaggi email che utilizzano il modello. Tenere presente che nell'invio globale di email gli allegati vengono inviati come link anziché come file fisici (vedere Invio globale di email a pagina 541).

VEDERE ANCHE:

Gestione dei modelli di email

## Utilizzo della barra degli strumenti Formato

Utilizzare la barra degli strumenti di formattazione per modificare il testo in formato HTML. Selezionare il testo da formattare e fare clic sull'opzione appropriata descritta di seguito:

| Opzione | Descrizione |
|---|---|
| **Font** | Scegliere uno stile di carattere. Selezionare il testo a cui si desidera applicare il font, quindi scegliere il font desiderato. |
| **Dimensioni** | Scegliere una dimensione di carattere. Selezionare il testo a cui si desidera applicare la dimensione, quindi scegliere la dimensione desiderata. |
| | Inserire un'immagine grafica dalla libreria di documenti. Questa opzione non è disponibile quando si eseguono alcune operazioni, quali la creazione di componenti di una pagina iniziale. |
| | Scegliere un colore di sfondo. |
| | Scegliere un colore del testo. |
| | Visualizza il testo in grassetto. |
| | Visualizza il testo in corsivo. |
| | Sottolinea il testo. |
|  | Inserisce un nuovo collegamento ipertestuale o modifica un link esistente. Selezionare il testo da collegare, fare clic sul pulsante e immettere l'URL del link. Per utilizzare un campo di unione quale `{!Case_Link}` come destinazione del link, inserire il campo di unione dopo **http://**. |
| | Giustifica il testo a sinistra. |
| | Centra il testo. |

| Opzione | Descrizione |
|---|---|
| | Allinea il testo a destra |
| | Crea un elenco puntato. |
| | Crea un elenco numerato. |
| | Aumenta il rientro del testo. |
| | Riduce il rientro del testo. |

## Creazione di modelli di email HTML personalizzati

1. Eseguire una delle seguenti operazioni:
   - Se si dispone dell'autorizzazione a modificare i modelli pubblici, da Imposta immettere *`Modelli di email`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Modelli di email**.
   - Se non si dispone dell'autorizzazione per modificare i modelli pubblici, accedere alle impostazioni personali. Immettere *`Modelli`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Modelli di email** o **Modelli personali**, a seconda della voce visualizzata.
2. Fare clic su **Nuovo modello**.
3. Scegliere `Personalizzato (senza utilizzare la carta intestata)` e fare clic su **Avanti**.
4. Scegliere una cartella in cui si desidera memorizzare il modello.
5. Se si desidera che questo modello venga offerto agli utenti quando inviano un messaggio email, selezionare la casella di controllo `Disponibile all'uso`.
6. Immettere un `Nome modello email`.
7. Se necessario, modificare il `Nome univoco modello`. Si tratta del nome univoco utilizzato per indicare il componente quando si utilizza l'API Force.com. Nei pacchetti gestiti il nome univoco evita i conflitti di denominazione nelle installazioni dei pacchetti. Il nome può contenere solo caratteri di sottolineatura e alfanumerici e deve essere univoco nell'organizzazione. Deve iniziare con una lettera, non deve includere spazi, terminare con un carattere di sottolineatura, né contenere due caratteri di sottolineatura consecutivi. Con il campo `Nome univoco modello` uno sviluppatore può modificare i nomi di determinati componenti in un pacchetto gestito e le modifiche si riflettono nell'organizzazione di un abbonato.
8. Selezionare un'impostazione di `Codifica` per determinare il set di caratteri per il modello.
9. Immettere una descrizione del modello nel campo `Descrizione`. Sia il nome del modello che la descrizione sono riservati esclusivamente a uso interno. La descrizione viene utilizzata come titolo delle attività di email per gli invii globali di messaggi email.
10. Fare clic su **Avanti**.
11. Nel campo `Oggetto`, immettere l'oggetto che verrà visualizzato nel messaggio da inviare.
12. Immettere il testo dell'origine HTML che sarà contenuto nel messaggio inviato. Questo testo dovrà includere tutti i tag HTML.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

Email globale non disponibile nelle versioni: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** e **Group Edition**

I modelli email Visualforce e HTML non sono disponibili nella versione: **Personal Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare modelli di email HTML personalizzati:
- "Modifica modelli HTML"

Per creare o modificare cartelle di modelli di email pubblici:
- "Gestisci modelli pubblici"

Nota: se si include un'immagine, si consiglia di caricarla nella scheda Documenti in modo che sia possibile fare riferimento alla copia dell'immagine sul nostro server. Ad esempio:

```
<img src="https://na2.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=1270576568000" alt="Company Logo"
height="64" width="64"/>
```

13. Se si desidera, inserire dei campi di unione nell'oggetto e nel corpo del modello. Questi campi verranno sostituiti con le informazioni derivanti da lead, referente, account, opportunità, caso o soluzione quando si invia un messaggio email.
14. Fare clic su **Avanti**.
15. Se lo si desidera, immettere una versione solo testo del messaggio email o fare clic su **Copia testo da versione HTML** per incollare automaticamente il testo dalla versione HTML senza i tag HTML. La versione solo testo è disponibile per i destinatari che non sono in grado di visualizzare i messaggi in formato HTML.

    Avvertenza: Salesforce consiglia di lasciare la versione di solo testo vuota. Se si lascia vuota la versione solo testo, Salesforce crea automaticamente il contenuto di solo testo in base alla versione HTML corrente. Se non si lascia vuota la versione solo testo e si inserisce il contenuto manualmente, le successive modifiche alla versione HTML non vengono riprodotte nella versione solo testo.

16. Fare clic su **Salva**.

Suggerimento: Fare clic su **Invia prova e verifica campi unione** per visualizzare un esempio del modello compilato con i dati dei record scelti e inviare un messaggio email di prova.

Nota: gli utenti non possono modificare il contenuto di un modello HTML personalizzato quando lo selezionano per l'utilizzo in un messaggio email.

VEDERE ANCHE:

Clonazione dei modelli di email

## Clonazione dei modelli di email

La clonazione di un modello di email consiste nel salvare con un nuovo nome un modello di email esistente.

1. Eseguire una delle seguenti operazioni:
   - Se si dispone dell'autorizzazione a modificare i modelli pubblici, da Imposta immettere *`Modelli di email`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Modelli di email**.
   - Se non si dispone dell'autorizzazione per modificare i modelli pubblici, accedere alle impostazioni personali. Immettere *`Modelli`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Modelli di email** o **Modelli personali**, a seconda della voce visualizzata.
2. Fare clic sul nome di un modello di email nell'elenco.
3. Fare clic su **Clona**.
4. Scegliere una cartella in cui si desidera memorizzare il modello.
5. Se si desidera che questo modello venga offerto agli utenti quando inviano un messaggio email, selezionare la casella di controllo `Disponibile all'uso`.
6. Immettere un `Nome modello email`.
7. Immettere una descrizione del modello nel campo `Descrizione`. Sia il nome del modello che la descrizione sono esclusivamente a uso interno.
8. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

Email globale non disponibile nelle versioni: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** e **Group Edition**

I modelli email Visualforce e HTML non sono disponibili nella versione: **Personal Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare modelli di email HTML:
- "Modifica modelli HTML"

Per creare o modificare modelli di email Visualforce:
- "Personalizza applicazione"

Per creare o modificare cartelle di modelli di email pubblici:
- "Gestisci modelli pubblici"

## Aggiunta di immagini ai modelli di email

È possibile includere immagini o loghi nei modelli di email HTML e Visualforce. Per i modelli HTML con carta intestata, i loghi o le immagini provengono dalla carta intestata scelta durante la creazione del modello.

Durante la creazione di modelli HTML o Visualforce personalizzati, è sufficiente includere dei tag `img` che fanno riferimento all'immagine. Si consiglia di caricare le immagini nella scheda Documenti e di fare riferimento alla copia dell'immagine sul server Salesforce. Ad esempio, per HTML:

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

Email globale non disponibile nelle versioni: **Personal Edition**, **Contact Manager Edition** e **Group Edition**

I modelli email Visualforce e HTML non sono disponibili nella versione: **Personal Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare modelli di email HTML:
- "Modifica modelli HTML"

Per creare o modificare modelli di email Visualforce:
- "Personalizza applicazione"

Per creare o modificare cartelle di modelli di email pubblici:
- "Gestisci modelli pubblici"

```
<img src="https://na2.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=1270576568000" alt="Company Logo"
height="64" width="64"/>
```

Esempio Visualforce:

```
<apex:image id="Logo" value="https://na7.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=127057656800"
height="64" width="64"/>
```

## Campi unione per i casi

L'elenco dei campi di unione disponibili varia a seconda del tipo di dati utilizzati. La maggior parte dei campi unione per i casi corrisponde direttamente al campo di un caso. La tabella illustra i campi unione più avanzati che rappresentano valori derivati dall'elaborazione del record di un caso.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

I campi unione disponibili variano secondo la versione (Edition) di Salesforce utilizzata.

| Campo | Campo unione | Descrizione |
|---|---|---|
| `Articoli come PDF` | `Case.Articles_as_PDFs` | Articoli associati al caso convertiti in allegati PDF.<br>Nell'elenco correlato Email nella pagina dei dettagli del caso, gli utenti possono fare clic su **Invia un messaggio email** e scegliere un modello contenente il campo unione. Prima di inviare il messaggio email è possibile visualizzare in anteprima gli allegati o eliminarli. |
| `Thread email` | `Case.Email_Thread` | Thread di tutti i messaggi email in cui il referente del caso è mittente o destinatario (`A`, `CC` o `CCN`). I messaggi email sono elencati in ordine cronologico inverso in modo che i messaggi più recenti appaiano nella parte superiore del thread. Il thread inserisce la versione del testo dei messaggi email. Non è possibile utilizzare questo campo unione nelle pagine Visualforce.<br>I limiti del thread email sono:<br>• Numero massimo di email: 200<br>• Dimensione troncamento corpo del messaggio email: 32 KB |
| `Ultimo Commento caso` | `Case.Last_Case_Comment` | La descrizione del commento più recente creato su un caso. |
| `Allegati soluzione` | `Case.Solution_Attachments` | Allegati per la soluzione del caso. |
| `Descrizione della soluzione` | `Case.Solution_Description` | I dettagli della soluzione associata al caso. Se al caso è stata associata più di una soluzione, in un elenco vengono visualizzate le descrizioni di tutte le soluzioni. |
| `Oggetto soluzione` | `Case.Solution_Subject` | Il titolo della soluzione associata al caso. Se al caso è stata associata più di una soluzione, in un elenco vengono visualizzati i titoli di tutte le soluzioni. |
| `Oggetto e descrizione soluzione` | `Case.Solution_Subject_and_Description` | Il titolo e i dettagli della soluzione associata al caso. Se al caso è stata associata più di una soluzione, in un elenco vengono visualizzati i titoli e le descrizioni di tutte le soluzioni. |

| Campo | Campo unione | Descrizione |
|---|---|---|
| `Soluzioni suggerite` | `Case.Suggested_Solutions` | Link all'oggetto e alla descrizione di ogni soluzione suggerita che potrebbe aiutare i clienti a risolvere i loro problemi.<br>Nota: L'invio globale di messaggi email utilizzando i modelli con il campo di unione delle soluzioni suggerite può richiedere diversi minuti e non è consigliabile. |
| `ID thread caso` | `Case.Thread_Id` | Identificatore univoco del thread del messaggio email del caso in Email a caso. L'ID del thread è l'ID univoco di ogni email che ha generato casi, ad esempio [ref:_DV0Txx._500V0U9YB:ref]. Per impostazione predefinita, l'ID del thread viene aggiunto sia all'oggetto che al corpo dei messaggi email che hanno generato casi. La posizione predefinita dell'ID del thread è nella parte finale del corpo. Utilizzare questo campo unione per posizionarlo in un altro punto del corpo. |

### Note sui campi unione per i casi

**Campi unione per i diritti sui casi**

I campi di unione per i diritti sui casi non sono supportati. Ad esempio, se si aggiunge il campo di unione `Nome diritto {!Case.Entitlement}` a un modello di email, il campo non viene compilato sul modello.

**Campi unione per Email a caso o Email a caso on-demand**

Se è stata abilitata la funzione Email a caso o Email a caso on-demand, è possibile creare modelli di email che gli agenti dell'assistenza possono utilizzare per rispondere ai messaggi relativi ai casi. Tali modelli possono includere campi di unione che visualizzano le informazioni del messaggio originale nella risposta. Vedere Gestione dei modelli di email a pagina 555.

**Campi unione per Web a caso**

Per fare riferimento al nome, all'indirizzo email, al telefono o alla società del cliente che ha inviato il caso online con Web a caso, utilizzare il campo `{!Case_OnlineCustomer...}` appropriato. Per fare riferimento al referente o all'account associato a un caso, utilizzare i relativi campi unione referente o account.

## Campi di unione per le comunità

È possibile aggiungere i campi di unione ai modelli di email delle comunità.

Quando si abilita Comunità Salesforce nella propria organizzazione, vengono creati tre modelli di email basati su testo:

- Comunità: email di password cambiata
- Comunità: email per password dimenticata
- Comunità: email di benvenuto al nuovo membro

Questi modelli utilizzano campi di unione univoci. Tali campi non sono disponibili per la selezione e la copia quando si modifica un modello, ma è possibile immetterli manualmente. Inoltre, funzionano correttamente solo se utilizzati in un modello di testo o HTML selezionato per una comunità.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

| Nome campo | Descrizione |
|---|---|
| `{!Community_Name}` | Il nome della comunità così come viene immesso durante la sua creazione. |

| Nome campo | Descrizione |
|---|---|
| `{!Community_Url}` | L'URL alla pagina di accesso di una comunità. Ad esempio, https://acme.force.com/partners/login.<br>Se questo campo di unione fa parte dell'email di benvenuto inviato a un nuovo utente esterno, l'URL viene aggiunto con un link a una pagina di reimpostazione della password.<br>Questo campo viene popolato solo se:<br>• il modello che contiene il campo viene selezionato come modello Benvenuto a un nuovo membro per una comunità e si seleziona Invia email di benvenuto OPPURE<br>• il modello che contiene il campo viene selezionato come modello per password dimenticata o cambiata e l'utente che riceve l'email è un utente esterno membro della comunità. |
| `{!Receiving_User.Username}` | Nome utente dell'utente che riceverà il messaggio di benvenuto. |

È possibile creare modelli di email personalizzati per le comunità utilizzando Visualforce, che consente di utilizzare l'immagine aziendale personalizzata nei modelli di email. Per i modelli di email Visualforce, utilizzare il tipo di campo di unione globale `$Network` e le sue proprietà, come descritto in questa tabella.

| Nome campo | Descrizione |
|---|---|
| `$Network.Name` | Il nome della comunità così come viene immesso durante la sua creazione. |
| `$Network.NetworkUrlForUserEmails` | L'URL alla pagina di accesso di una comunità. Ad esempio, https://acme.force.com/partners/login.<br>Se questo campo di unione fa parte dell'email di benvenuto inviato a un nuovo utente esterno, l'URL viene aggiunto con un link a una pagina di reimpostazione della password.<br>Questo campo viene compilato solo se è utilizzato in un modello di email Visualforce per uno dei tre tipi di email supportati per le Comunità. |

Se la comunità utilizza casi, approvazioni o flussi di lavoro, i messaggi email creati a partire da un modello di email che utilizza i campi di unione `{!<any_object>.Link}` o `{!Case.Link}` contengono un link al record nella comunità. Se l'utente che riceve l'email è membro di più comunità attive, il link accede alla comunità attiva più vecchia. Se l'utente ha già eseguito l'accesso a una comunità e fa clic sul link nell'email, il link accede a quella comunità. Se l'utente non è membro di alcuna comunità, il link accede all'organizzazione interna. Se l'utente è membro di un portale e di una comunità, il link accede alla comunità.

| Nome campo | Descrizione |
|---|---|
| `{!Case.Link}` | Utilizzato in:<br>• Notifiche di commento caso a referenti e titolari<br>• Notifiche di creazione e aggiornamento caso ai referenti |

| Nome campo | Descrizione |
| --- | --- |
| `{!<any_object>.Link}` | Utilizzato in:<br>• Richieste di approvazione inviate ai responsabili approvazioni e ai responsabili approvazioni delegati<br>• Avvisi di flusso di lavoro via email |

Per determinare se i modelli di email utilizzano i campi unione, da Imposta, immettere *`Modelli di email`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Modelli di email** e fare clic su **Modifica** accanto ai modelli di email.

VEDERE ANCHE:

Gestione dei modelli di email

# Generazione di documenti di stampa unione globali con Stampa unione estesa

Nota: I documenti di stampa unione si possono generare con la funzione Stampa unione estesa. Stampa unione estesa è disponibile solo su richiesta. Se si è interessati a questa funzionalità, contattare l'Assistenza clienti di Salesforce.

Inoltre, prima di poter utilizzare Stampa unione estesa, è necessario che la funzionalità venga attivata dall'amministratore.

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per generare documenti di stampa unione globali:
- "Gestisci documenti pubblici"

Con Stampa unione estesa è possibile generare facilmente documenti di stampa unione di Microsoft® Word, quali lettere tipo con le relative buste e le etichette degli indirizzi, per più record contemporaneamente.

1. Fare clic sulle schede account, referenti o lead. Attualmente non sono supportati altri tipi di record.
2. Nell'area degli strumenti, fare clic su **Stampa unione globale** per avviare la relativa procedura guidata.
3. Scegliere una visualizzazione elenco adeguata dall'elenco a discesa `Visualizza`.
4. Selezionare i record da includere nella stampa unione. Per selezionare tutti i record visualizzati nella pagina, selezionare la casella di controllo posta nell'intestazione della colonna.
5. Fare clic su **Avanti**.
6. Selezionare i tipi di documenti Word da generare. I tipi di documenti supportati sono documenti, buste ed etichette.
7. Selezionare la casella di controllo `Registrare un'attività...` per registrare la generazione dei documenti di stampa unione aggiungendo un'operazione completata per ogni record.
8. Fare clic su **Avanti**.
9. Selezionare i modelli di stampa unione appropriati.

   Per i documenti, scegliere se creare un documento Word comprendente tutto l'output o un documento Word separato per ogni record.

**10.** Se si desidera, fare clic su **Anteprima modello** per esaminare il documento Word con i campi di unione ma senza i dati. Tenere presente che, benché sia possibile modificare il documento Word che si apre, le modifiche non saranno applicate alla richiesta di stampa unione corrente. Perché un modello appena modificato sia disponibile per la stampa unione, deve essere prima caricato.

**11.** Fare clic su **Fine**.

Nota: se la richiesta supera il limite di dimensioni massime per Stampa unione estesa, viene richiesto di selezionare un numero inferiore di record oppure modelli di dimensioni più ridotte.

Salesforce invia all'utente un messaggio email quando i documenti generati sono pronti. Se i documenti di stampa unione sono:

- Inferiori a 3 MB, Salesforce li invia all'email dell'utente come allegati Word (`.doc`) o file Zip (`.zip`). Se le dimensioni dell'allegato superano le dimensioni massime degli allegati email dell'organizzazione oppure l'amministratore ha impostato il salvataggio di tutti i documenti di stampa unione nella scheda Documenti, Salesforce salva automaticamente i documenti generati nella scheda Documenti. L'utente riceverà un'email con un link alla posizione del documento.
- Superiori a 3 MB, Salesforce li salva nella cartella dei documenti personali dell'utente nella scheda Documenti.

## Considerazioni sulla stampa unione

- La funzione di stampa unione standard richiede:
  - Microsoft® Internet Explorer® versioni 9, 10 e 11
  - Microsoft Word 2003 o 2007
  - Microsoft Windows® XP e Windows Vista® (solo a 32 bit)

  Stampa unione estesa supporta i seguenti ambienti aggiuntivi: il browser Mozilla Firefox e il sistema operativo Apple Mac. Inoltre, non richiede l'installazione di un controllo ActiveX.

  Stampa unione standard e Stampa unione estesa supportano le versioni di Microsoft Word 2000 e successive.
- La funzione di stampa unione standard supporta attualmente i modelli di Word 2007 salvati in formato `.docx` o `.dotx` mentre Stampa unione estesa non li supporta.
- I documenti di stampa unione forniscono l'accesso esclusivamente ai campi visibili nel layout di pagina personale e nelle impostazioni di protezione a livello di campo
- La stampa unione standard e la stampa unione estesa non supportano la formattazione dei campi di area di testo RTF.
- L'uso della stampa unione dalla pagina dei dettagli di un record attiva automaticamente le regole di flusso di lavoro standard e le regole di convalida per il record. L'uso della procedura guidata stampa unione globale, al contrario, non attiva queste regole.
- Con Stampa unione estesa, un'operazione di stampa unione non può superare i limiti seguenti:
  - 1.000 record
  - Le dimensioni totali del modello o dei modelli di stampa unione estesa selezionati non possono superare 1 MB.
  - Per le operazioni di stampa unione globali, il valore dato dal numero dei record selezionati moltiplicato per le dimensioni totali dei modelli di stampa unione selezionati non può superare 50 MB.
- Quando si esegue l'anteprima di un documento di stampa unione, si visualizza solo il modello. L'anteprima non compila i campi di unione con i dati perché il dettaglio dei record non è disponibile per il modello di anteprima.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla stampa unione

Invio di documenti di stampa unione singoli

# Invio di documenti di stampa unione singoli

1. Fare clic su **Stampa unione** nell'elenco correlato Cronologia attività del record appropriato. Sono supportati account, referenti, lead, casi, opportunità e oggetti personalizzati.
2. Utilizzare la funzione di ricerca per specificare il record da cui saranno unite le informazioni.

   Se l'organizzazione utilizza gli account personali, sia nelle ricerche di account che di referenti con le finestre di dialogo di ricerca vengono restituiti account personali.
3. Selezionare un modello di stampa unione.
4. Se lo si desidera, selezionare la casella di controllo per registrare un'operazione per la stampa unione.
5. Fare clic su **Genera**.

   Se l'oggetto personalizzato dispone di una relazione record principale-record dettaglio con le opportunità, per impostazione predefinita viene selezionato il referente primario per l'opportunità.
6. Salesforce a questo punto genera il documento:
   - Se l'organizzazione utilizza la stampa unione standard, Word viene aperto insieme al documento generato. Quando il documento viene visualizzato, scegliere **Salva con nome** dal menu **File** per salvare il documento sull'unità disco rigido.
   - Se l'organizzazione utilizza Stampa unione estesa e la richiesta supera le dimensioni massime consentite, viene richiesto di selezionare un modello di stampa unione di dimensioni inferiori. Se si utilizza Stampa unione estesa, Word non viene aperto quando si fa clic su **Genera**. Al contrario, Salesforce invia all'utente un messaggio email che contiene il documento Word generato sotto forma di allegato o un link a tale documento nella scheda Documenti.
7. Se si sceglie di registrare un'attività per la stampa unione, immettere le informazioni sull'operazione e, se lo si desidera, creare un'operazione di follow-up.

   L'`Oggetto` dell'operazione di stampa unione viene impostato in modo predefinito sul nome del modello di stampa unione e l'operazione viene visualizzata come attività completata nell'elenco correlato Cronologia attività. Il documento unito non viene archiviato con l'operazione.
8. È quindi possibile stampare e inviare il documento per posta o come allegato email.

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

## Considerazioni sulla stampa unione

- La funzione di stampa unione standard richiede:
  - Microsoft® Internet Explorer® versioni 9, 10 e 11
  - Microsoft Word 2003 o 2007
  - Microsoft Windows® XP e Windows Vista® (solo a 32 bit)

  Stampa unione estesa supporta i seguenti ambienti aggiuntivi: il browser Mozilla Firefox e il sistema operativo Apple Mac. Inoltre, non richiede l'installazione di un controllo ActiveX.

  Stampa unione standard e Stampa unione estesa supportano le versioni di Microsoft Word 2000 e successive.
- La funzione di stampa unione standard supporta attualmente i modelli di Word 2007 salvati in formato `.docx` o `.dotx` mentre Stampa unione estesa non li supporta.
- I documenti di stampa unione forniscono l'accesso esclusivamente ai campi visibili nel layout di pagina personale e nelle impostazioni di protezione a livello di campo
- La stampa unione standard e la stampa unione estesa non supportano la formattazione dei campi di area di testo RTF.

- L'uso della stampa unione dalla pagina dei dettagli di un record attiva automaticamente le regole di flusso di lavoro standard e le regole di convalida per il record. L'uso della procedura guidata stampa unione globale, al contrario, non attiva queste regole.
- Con Stampa unione estesa, un'operazione di stampa unione non può superare i limiti seguenti:
  - 1.000 record
  - Le dimensioni totali del modello o dei modelli di stampa unione estesa selezionati non possono superare 1 MB.
  - Per le operazioni di stampa unione globali, il valore dato dal numero dei record selezionati moltiplicato per le dimensioni totali dei modelli di stampa unione selezionati non può superare 50 MB.
- Quando si esegue l'anteprima di un documento di stampa unione, si visualizza solo il modello. L'anteprima non compila i campi di unione con i dati perché il dettaglio dei record non è disponibile per il modello di anteprima.

IN QUESTA SEZIONE:

È possibile eseguire una stampa unione con i propri dati?

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla stampa unione
Generazione di documenti di stampa unione globali con Stampa unione estesa

## È possibile eseguire una stampa unione con i propri dati?

Sì. Per creare un unico documento di stampa unione con i propri dati, fare clic su **Stampa unione** nell'elenco correlato Cronologia attività di un record. Per istruzioni su come effettuare la stampa unione di massa dei propri dati, consultare il documento Salesforce relativo al processo di stampa unione di massa.

# Utilizzo dell'integrazione email basata su cloud con Email Connect

## Come includere Salesforce Content nell'app Web Microsoft® Outlook® e in Outlook 2013

### App Salesforce per Outlook

Rimanete sempre aggiornati sulle opportunità di vendita lavorando nell'applicazione Web Microsoft® Outlook® o in Outlook 2013, insieme a Microsoft Office 365™. Gestite le vendite in modo più efficiente quando create i referenti Salesforce o visualizzate referenti, lead, account personali, utenti, account, opportunità e casi, direttamente dall'applicazione di email, indipendentemente dal sistema utilizzato in ufficio o sui dispositivi mobili.

Dopo che l'amministratore ha abilitato l'app Salesforce per Outlook, eseguire procedure singole per fare in modo che il contenuto di Salesforce venga visualizzato nell'app di email. Sarà quindi possibile:

- Creare nuovi referenti Salesforce direttamente nella propria applicazione di email.
- Visualizzare referenti, lead, account personali e utenti di Salesforce correlati alle persone indicate nei campi A, Da e Cc dei messaggi email.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

- Ottenere maggiori indicazioni sui propri referenti, account e altri record correlati alle vendite di Salesforce.

VEDERE ANCHE:

Requisiti di sistema dell'app Salesforce per Outlook

Creazione e visualizzazione di Salesforce Content nell'app Web Microsoft® Outlook® e in Outlook 2013

## Requisiti di sistema dell'app Salesforce per Outlook

Prima di impostare l'app Salesforce per Outlook, assicurarsi che il sistema soddisfi i seguenti requisiti.

| Il | Deve |
|---|---|
| Sistema email predefinito | Essere:<br>• La versione browser dell'app Web Microsoft® Outlook utilizzata con Microsoft Office 365™<br>• Microsoft Outlook® 2013 utilizzato con Microsoft Office 365 |
| Browser | Consentire i cookie da Salesforce utilizzando uno dei seguenti browser:<br>• Microsoft Internet Explorer® 10 e 11<br>• Google Chrome™, la versione stabile più recente<br>• Mozilla® Firefox®, la versione stabile più recente<br>• Apple® Safari®, la versione stabile più recente |
| Sistema operativo | Essere Microsoft Windows® 7 o 8.1. È supportato anche l'utilizzo della versione browser dell'app Web Outlook su Linux e Mac OS X®. |
| Accesso a Salesforce | Utilizzare le pagine di accesso di produzione standard e degli ambienti di test:<br>• `https://login.salesforce.com/`<br>• `https://test.salesforce.com/`<br>L'app Salesforce per Outlook non supporta l'utilizzo dei domini personalizzati con Dominio personale. |

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

# Impostazione dei sistemi Microsoft® per l'accesso a Salesforce Content

È possibile predisporre i propri sistemi alla creazione di referenti Salesforce e alla visualizzazione di referenti, lead, account personali e utenti con account, opportunità e casi correlati direttamente nell'app Web Outlook e in Outlook 2013.

IN QUESTA SEZIONE:

1. Ottenimento dell'accesso all'app Salesforce per Outlook
   Per ottenere l'accesso a Salesforce Content direttamente dall'app Web Microsoft® Outlook® e da Outlook 2013, adottare la procedura iniziale descritta di seguito.
2. Concessione dell'accesso a Salesforce all'app Web Microsoft® Outlook® e a Outlook 2013
   È possibile predisporre i propri sistemi alla creazione di referenti Salesforce e alla visualizzazione di referenti, lead, account e utenti, opportunità e casi correlati direttamente nell'app Web Outlook e in Outlook 2013.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

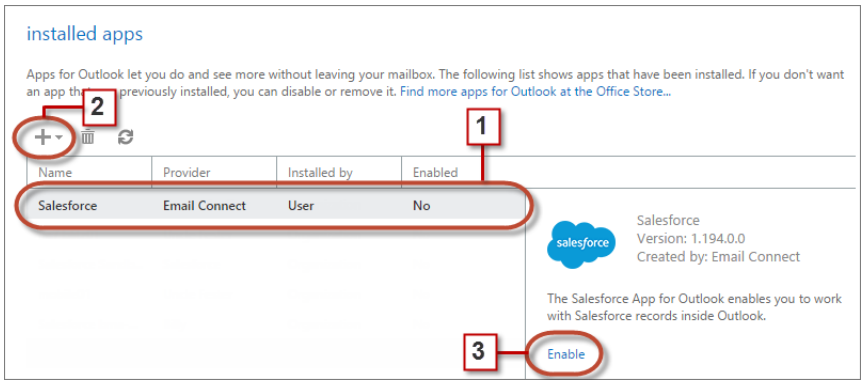
AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare l'app Salesforce per Outlook
- "App Salesforce per Outlook"

## Ottenimento dell'accesso all'app Salesforce per Outlook

Per ottenere l'accesso a Salesforce Content direttamente dall'app Web Microsoft® Outlook® e da Outlook 2013, adottare la procedura iniziale descritta di seguito.

1. Nell'app Web Outlook o in Outlook 2013, aprire Impostazioni e selezionare **Gestisci applicazioni**. Da qui, selezionare Salesforce.


installed apps
Apps for Outlook let you do and see more without leaving your mailbox. The following list shows apps that have been installed. If you don't want an app th previously installed, you can disable or remove it. Find more apps for Outlook at the Office Store...
2
1
Name
Provider
Installed by
Enabled
Salesforce
Email Connect
User
No
Salesforce
Version: 1.194.0.0
Created by: Email Connect
The Salesforce App for Outlook enables you to work with Salesforce records inside Outlook.
3
Enable

2. Se l'app non è disponibile, aggiungerla dallo store Office.
3. Una volta visualizzata l'app, selezionare **Abilita**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare l'app Salesforce per Outlook
- "App Salesforce per Outlook"

## Concessione dell'accesso a Salesforce all'app Web Microsoft® Outlook® e a Outlook 2013

È possibile predisporre i propri sistemi alla creazione di referenti Salesforce e alla visualizzazione di referenti, lead, account e utenti, opportunità e casi correlati direttamente nell'app Web Outlook e in Outlook 2013.

1. Nell'app Web Outlook o in Outlook 2013, selezionare un messaggio email dalla cartella della posta in arrivo o inviata. Selezionare **Salesforce**. Verrà quindi richiesto di accedere a Salesforce.

EDIZIONI

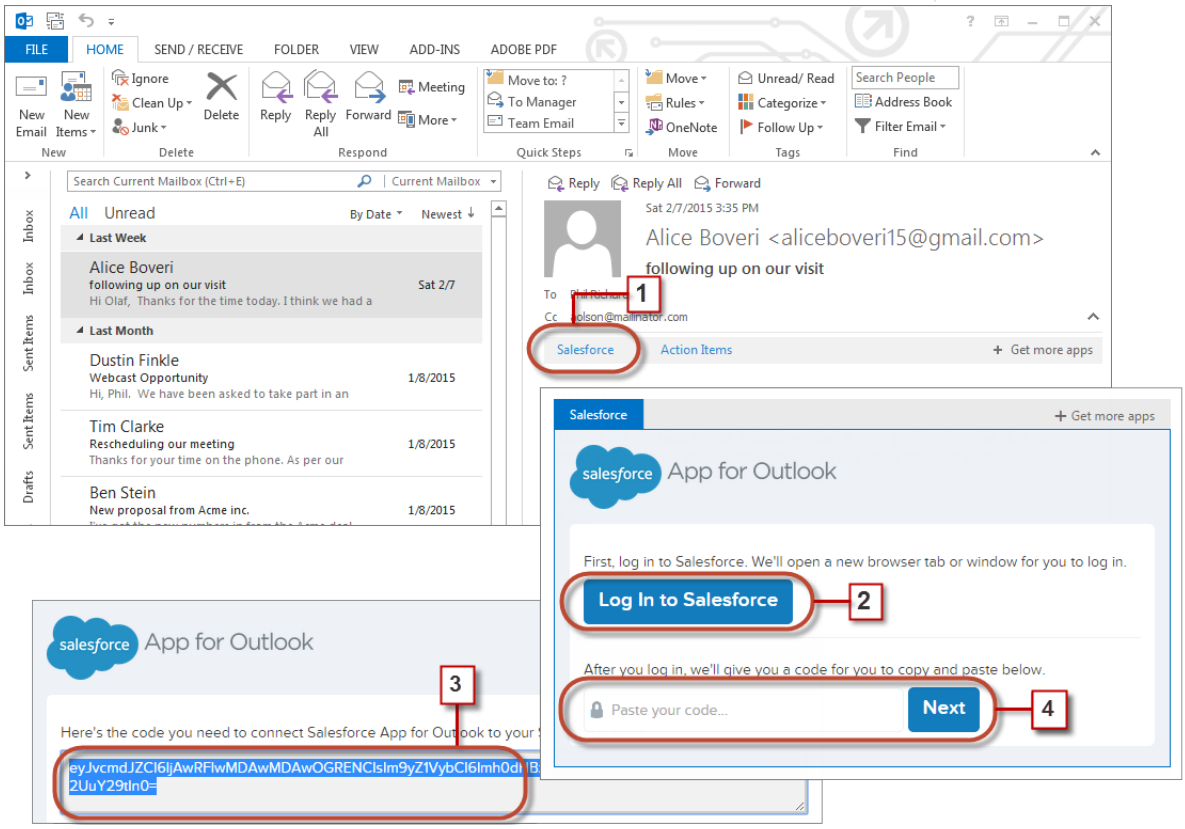
Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare l'app Salesforce per Outlook

- "App Salesforce per Outlook"




2. Una volta effettuato l'accesso a Salesforce, verrà visualizzato un lungo codice che deve essere copiato.
3. Copiare il codice da Salesforce.

4. Incollare il codice e fare clic su **Avanti**.

## Creazione e visualizzazione di Salesforce Content nell'app Web Microsoft® Outlook® e in Outlook 2013

Tenete aggiornate le vostre opportunità di vendita quando accedete ai record correlati alle vendite direttamente dall'app Web Microsoft® Outlook® e da Outlook 2013, insieme a Office 365™.

EDIZIONI

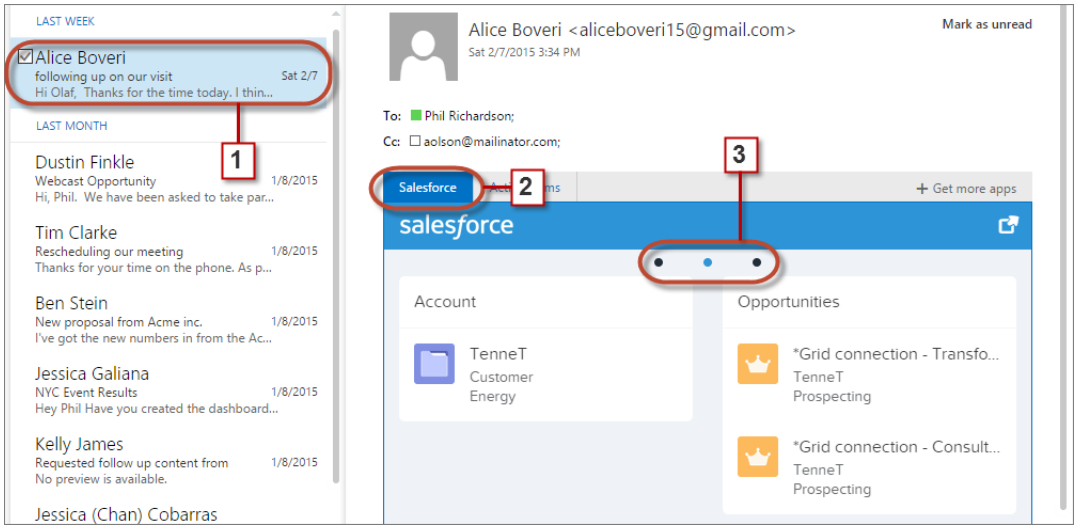
Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare l'app Salesforce per Outlook
- "App Salesforce per Outlook"

1. Nell'app Web Outlook o in Outlook 2013, selezionare un messaggio email dalla cartella della posta in arrivo o inviata.




2. Selezionare la scheda Salesforce.
3. Fare clic o strisciare con il dito per visualizzare una combinazione di fino a 15 referenti, lead, account personali e utenti e fino a tre account, opportunità e casi correlati.

per creare referenti per i destinatari di messaggi email che non sono ancora presenti in Salesforce, selezionare il record. Da qui sarà possibile creare un referente.

VEDERE ANCHE:

App Salesforce per Outlook

Requisiti di sistema dell'app Salesforce per Outlook

# Sincronizzazione di Salesforce e Microsoft® Outlook® 2007 e versioni successive

## Sincronizzazione con Salesforce per Outlook

### Sincronizzazione di Salesforce per Outlook tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

Informazioni sul modo in cui Salesforce per Outlook sincronizza referenti, eventi e operazioni tra Microsoft® Outlook® e Salesforce.

Salesforce per Outlook è un'applicazione di integrazione di Microsoft® Outlook® da installare e che effettua la sincronizzazione dei referenti, degli eventi e delle operazioni tra Outlook e Salesforce. Oltre alla sincronizzazione di questi elementi, è possibile aggiungere messaggi email, allegati, eventi e operazioni di Outlook a più referenti di Salesforce e visualizzare i record di Salesforce correlati ai referenti e ai lead indicati nei messaggi e negli eventi, tutto direttamente in Outlook.

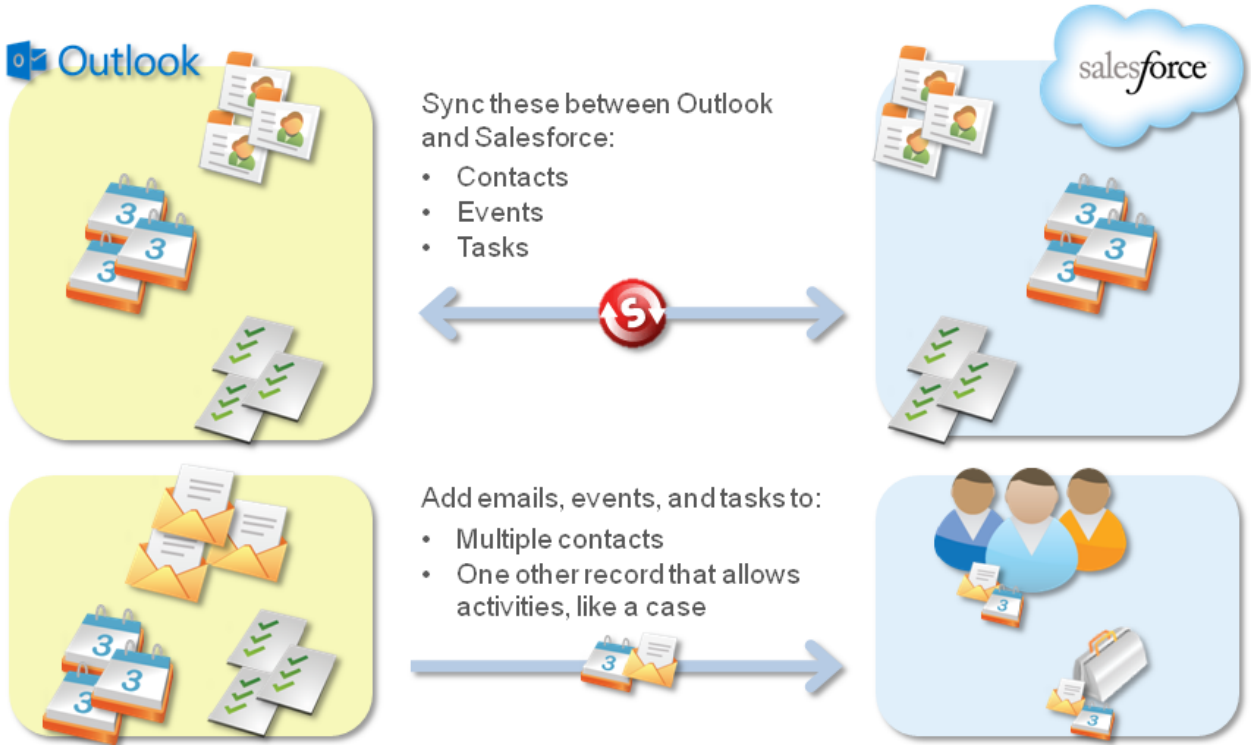
A seconda della propria organizzazione, potrebbe essere possibile personalizzare ciò che viene sincronizzato e le direzioni di sincronizzazione tra Outlook e Salesforce. L'amministratore determina il livello a cui è possibile personalizzare queste impostazioni in Salesforce.

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

La breve procedura descritta di seguito indica come Salesforce per Outlook consenta di evitare di duplicare il lavoro e ottimizzare la produttività.




Per una guida completa alla configurazione di Salesforce per Outlook, vedere Sincronizzazione tra Microsoft® Outlook® e Salesforce.

VEDERE ANCHE:

- Download del programma di installazione di Salesforce per Outlook
- Installazione e configurazione di Salesforce per Outlook
- Panoramica sulla sincronizzazione tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

## Confronto tra Salesforce per Outlook e Connect per Outlook

Dopo il ritiro di Connect per Outlook, l'attenzione dei nostri sviluppatori è rivolta principalmente ai nuovi prodotti di integrazione dell'email Microsoft®, Email Connect e Salesforce per Outlook. Confrontare le funzionalità offerte da Connect per Outlook con il nostro prodotto di integrazione dell'email più consolidato Salesforce per Outlook per scoprire come gli agenti di vendita possono incrementare la loro produttività grazie all'aggiornamento.

**Importante:** Connect per Outlook è stato ritirato con il rilascio Winter '16. Ciò significa che il prodotto non salverà più i messaggi email e non sincronizzerà più referenti, eventi e operazioni tra Microsoft® Outlook® e Salesforce. Ma non sarà un problema: gli utenti saranno ancora più produttivi dopo avere disinstallato Connect per Outlook e avere effettuato la migrazione alle nostre ultime funzionalità di integrazione dell'email, come Email Connect o Salesforce per Outlook. Informarsi presso l'amministratore Salesforce per capire quale funzionalità sia più compatibile con il proprio ambiente.

| Desidero sapere | Salesforce per Outlook | Connect per Outlook |
|---|---|---|
| Cosa viene sincronizzato | Consente agli utenti di scegliere i metodi di sincronizzazione: gli utenti possono sincronizzare tutti gli elementi di Outlook in Salesforce oppure solo gli elementi selezionati. Se gli utenti scelgono di sincronizzare tutti gli elementi di Outlook, Salesforce per Outlook li sincronizza tutti tranne quelli che l'utente:<br>• contrassegna come Privato in Outlook ed esclude dalla sincronizzazione nelle impostazioni di Salesforce per Outlook<br>• assegna alla categoria di Outlook *Non sincronizzare con Salesforce* | Richiedeva agli utenti di selezionare referenti, eventi e operazioni da sincronizzare. |
| Come avviene la sincronizzazione | Sincronizza automaticamente i dati degli utenti. La sincronizzazione si può anche eseguire manualmente in qualsiasi momento. | Richiedeva agli utenti di eseguire manualmente la sincronizzazione. Gli utenti potrebbero essere configurati per la sincronizzazione automatica. |
| Se è possibile lavorare con i record di Salesforce direttamente Outlook | Include il Riquadro laterale di Salesforce Quando si seleziona un messaggio email in Outlook, il Riquadro laterale:<br>• Visualizza fino a 10 referenti e lead Salesforce correlati, con un massimo di quattro attività, opportunità e casi correlati agli stessi.<br>• Consente di cercare ulteriori record di Salesforce. | Non includeva alcuna funzione simile. |

EDIZIONI

Salesforce per Outlook e Email Connect possono essere gestiti da: Salesforce Classic e Lightning Experience

Email Connect è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Salesforce per Outlook è disponibile in: **tutte** le versioni

| Desidero sapere | Salesforce per Outlook | Connect per Outlook |
|---|---|---|
| | • Include link ai record, quindi è possibile visualizzarli direttamente in Salesforce. | |
| Se è possibile creare record di Salesforce direttamente Outlook | Consente di creare record di Salesforce, quali account, casi, referenti, lead, opportunità e record di oggetti personalizzati direttamente dal Riquadro laterale di Salesforce. | Non includeva alcuna funzione simile. |
| In che modo i contatti, gli eventi e le attività di Outlook vengono aggiunti a Salesforce | Associa automaticamente i singoli contatti, eventi e attività ai record di Salesforce correlati.<br>Per associare eventi e attività ricorrenti, accedere a Voci non risolte personali e selezionare i record correlati. | Richiedeva agli utenti di specificare i record di Outlook correlati per ogni referente, evento e operazione da sincronizzare. |
| Come avviene l'aggiunta dei messaggi email di Outlook a Salesforce | Consente di aggiungere messaggi email a più referenti e a un altro record a cui si possono associare operazioni, come un account, un lead o un caso. Questa operazione può essere eseguita nel Riquadro laterale di Salesforce. | Consentiva agli utenti di specificare i record di Outlook correlati per ogni messaggio email inviato. |
| Dove vengono gestite le impostazioni di amministrazione | L'amministratore gestisce le impostazioni o gli utenti in Salesforce. Può concedere agli utenti l'autorizzazione per personalizzare alcune impostazioni o impedire agli utenti di modificarne altre. | Le impostazioni venivano gestite dagli utenti in Outlook. |

Siete ancora interessati?

Ci auguriamo di sì. Gli utenti che utilizzavano Connect per Outlook possono aumentare la loro produttività passando a Salesforce per Outlook o Email Connect. Offriamo risorse che possono rendere più semplice il passaggio al prodotto che soddisfa meglio le esigenze specifiche.

VEDERE ANCHE:

Sincronizzazione di Salesforce per Outlook tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

## Lingue supportate da Salesforce per Outlook

Salesforce per Outlook supporta le seguenti lingue.

- Cinese (semplificato)
- Cinese (tradizionale)
- Ceco
- Danese
- Olandese
- Inglese
- Tedesco
- Finlandese
- Francese
- Ebraico
- Ungherese

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **tutte** le versioni

- Italiano
- Giapponese
- Coreano
- Polacco
- Portoghese (Brasile)
- Rumeno
- Russo
- Spagnolo
- Spagnolo (Messico)
- Svedese
- Tailandese
- Turco
- Ucraino
- Vietnamita

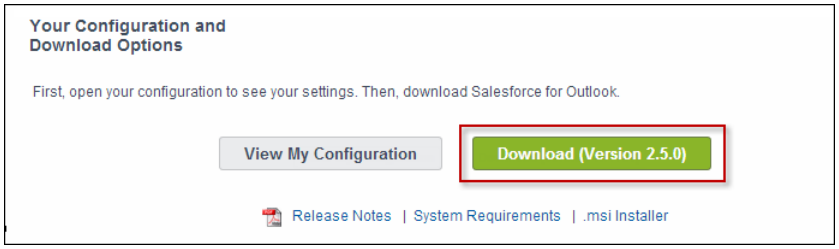
Il programma di installazione di Salesforce per Outlook non supporta le seguenti lingue.

- Ebraico
- Portoghese (Brasile)
- Rumeno
- Spagnolo (Messico)
- Tailandese
- Vietnamita

# Download del programma di installazione di Salesforce per Outlook

Scaricare il programma di installazione da Salesforce.

1. Chiudere Microsoft® Outlook®.
2. Chiudere Salesforce per Outlook facendo clic con il pulsante destro del mouse sull'icona di Salesforce per Outlook ( ) nella barra di sistema e quindi su **Esci**.
3. Se si sta effettuando l'aggiornamento da Salesforce per Outlook v2.4.2 o precedente, disinstallare la versione corrente dal Pannello di controllo di Microsoft Windows®. Per ricevere assistenza, contattare l'amministratore Windows. Se si esegue l'aggiornamento da Salesforce per Outlook v2.5.0. o successiva, continuare con il passaggio successivo.
4. Dalle impostazioni personali, immettere *`Salesforce per Outlook`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Salesforce per Outlook**.
5. Fare clic su **Download**. Quindi, fare clic su **Salva file**. Se il pulsante **Download** non è disponibile, chiedere al proprio amministratore di assegnare l'utente a una configurazione Outlook.


Your Configuration and Download Options
First, open your configuration to see your settings. Then, download Salesforce for Outlook.
View My Configuration
Download (Version 2.5.0)
Release Notes | System Requirements | .msi Installer

Se l'utente è un amministratore, può distribuire le installazioni a più utenti simultaneamente utilizzando la versione `.msi` del programma di installazione.

VEDERE ANCHE:

Sincronizzazione di Salesforce per Outlook tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

Installazione e configurazione di Salesforce per Outlook

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per installare Salesforce per Outlook:

- Assegnata a una configurazione attiva E

  Serie di dati valida per ogni oggetto sincronizzato

Per modificare le cartelle di sincronizzazione:

- Profilo di Outlook impostato come predefinito nelle impostazioni email E

  Consentire agli utenti di modificare l'opzione "Cartella di Outlook per la sincronizzazione dei referenti" nella configurazione Outlook

## Installazione e configurazione di Salesforce per Outlook

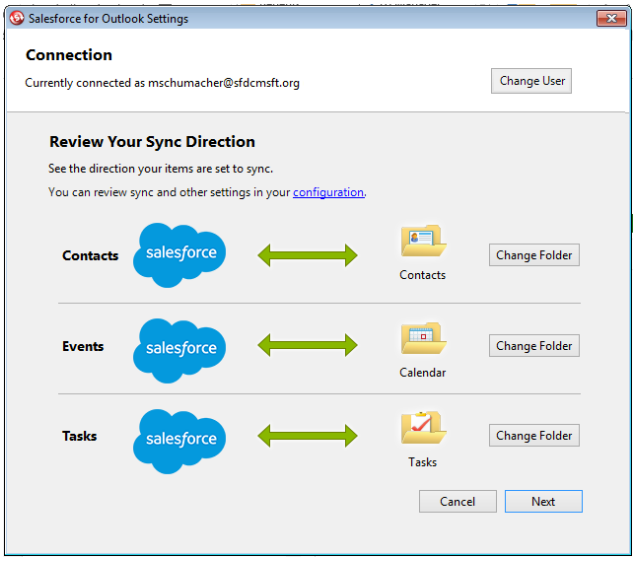
1. Aprire il file di installazione scaricato e salvato e completare la procedura di installazione guidata.

   Nota: Se .NET 4 non è ancora installato, la procedura guidata lo installerà automaticamente. Tenere presente che la procedura di installazione guidata chiede di riavviare il computer al termine dell'installazione di .NET 4. Sarà quindi necessario avviare nuovamente la procedura guidata per completare l'installazione.

2. Aprire Microsoft® Outlook®. Viene aperta la configurazione guidata e nella barra di sistema compare l'icona Salesforce per Outlook ( ). Se la procedura guidata non si apre, è possibile avviarla manualmente. Fare clic con il pulsante destro del mouse su e scegliere **Impostazioni**.
3. Qualora sia necessario accedere a un sito Salesforce diverso da quello predefinito, fare clic su **Modifica URL** e selezionare il server a cui si desidera connettersi. Se il server desiderato non è presente nell'elenco, selezionare `Altro...` e inserire l'URL, ad esempio quello di un dominio personalizzato utilizzato dalla propria organizzazione.
4. Inserire il nome utente e la password di Salesforce.
5. Fare clic su **Approva**. In questo modo si crea una connessione tra Outlook e Salesforce. Non sarà necessario ripetere l'accesso a meno che non venga riscontrato un errore.

   Nota: Se l'organizzazione limita gli indirizzi IP, gli accessi da indirizzi IP non affidabili restano bloccati finché non vengono attivati. Salesforce invia automaticamente un'email di attivazione che si può utilizzare per l'accesso. In questo modo è possibile connettersi ovunque ci si trovi senza alcuna limitazione di indirizzo IP.

6. Fare clic su **Avanti** e verificare le direzioni di sincronizzazione impostate dall'amministratore. Se è necessario selezionare cartelle diverse per eseguire la sincronizzazione degli elementi di Outlook, fare clic su **Cambia cartella** e selezionare quelle che si trovano all'interno delle cartelle predefinite o della cartella Posta in arrivo principale.




7. Fare clic su **Avanti** e selezionare il metodo di sincronizzazione.

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per installare Salesforce per Outlook:

- Assegnata a una configurazione attiva E

  Serie di dati valida per ogni oggetto sincronizzato

Per modificare le cartelle di sincronizzazione:

- Profilo di Outlook impostato come predefinito nelle impostazioni email E

  Consentire agli utenti di modificare l'opzione "Cartella di Outlook per la sincronizzazione dei referenti" nella configurazione Outlook

- Scegliere di sincronizzare tutti i contatti, eventi e operazioni. Contrassegnare gli elementi che non si desidera sincronizzare con la categoria "Non sincronizzare con Salesforce" in Outlook.
- Scegliere di sincronizzare singoli contatti, eventi e operazioni. Contrassegnare gli elementi che si desidera sincronizzare con la categoria "Sincronizza con Salesforce" in Outlook.

8. Fare clic su **Avanti**, quindi selezionare i tipi di voci private che si desidera sincronizzare.
9. Fare clic su **Salva**. In corrispondenza dell'icona nella barra di sistema ( ), che è ora attiva, viene visualizzato un messaggio di benvenuto. Se la configurazione prevede la sincronizzazione degli elementi di Outlook e si è scelta l'opzione `Sincronizza solo gli elementi di Outlook che seleziono` come metodo di sincronizzazione, tutti gli elementi nella cartella prescelta verranno automaticamente sincronizzati. L'icona ruota durante ogni ciclo di sincronizzazione.

VEDERE ANCHE:

Sincronizzazione di Salesforce per Outlook tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

Download del programma di installazione di Salesforce per Outlook

Disinstallazione di Salesforce per Outlook

## Disinstallazione di Salesforce per Outlook

1. Chiudere Outlook.
2. Con il pulsante destro del mouse, fare clic sull'icona di sincronizzazione ( ) e selezionare **Esci**.
3. Mediante la funzione Installazione applicazioni di Windows, rimuovere Salesforce CRM per Outlook.

Se si intende reinstallare Salesforce per Outlook, è necessario prima rimuovere i file del database della precedente installazione di Salesforce per Outlook. In caso contrario, Salesforce per Outlook utilizzerà le vecchie impostazioni di sincronizzazione. Posizioni predefinite dei file del database:

- (Microsoft Windows 7 e Vista) `C:\Utenti\`*`nome utente`*`\Application Data\Roaming\salesforce.com\Salesforce per Outlook\DB\`
- (Microsoft Windows XP) `C:\Documenti\`*`nome utente`*`\Application Data\salesforce.com\Salesforce per Outlook\DB\`

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **tutte** le versioni

## Gestione della configurazione Salesforce per Outlook

La versione di Salesforce per Outlook in uso è stata configurata con determinate funzioni, come la sincronizzazione di contatti, eventi e operazioni o l'aggiunta di messaggi email a Salesforce. Tali impostazioni vengono salvate in una configurazione Salesforce per Outlook in Salesforce.

**EDIZIONI**

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

**AUTORIZZAZIONI UTENTE**

Per accedere alla configurazione Salesforce per Outlook
- Assegnata a una configurazione attiva

1. Per accedere alla configurazione, procedere in uno dei seguenti modi.
   - Accedere alla pagina di Salesforce per Outlook nelle impostazioni personali in Salesforce. Fare clic su **Visualizza la mia configurazione**.
   - Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona della barra di sistema ( ) sul desktop e selezionare **Salesforce** > **Configurazione Outlook**.
2. A seconda delle autorizzazioni di cui si dispone, sarà possibile:
   - Modificare le impostazioni email
   - Modificare le impostazioni di sincronizzazione
   - Modificare la direzione di sincronizzazione
   - Modificare le impostazioni di conflitto
   - Visualizzare i criteri di corrispondenza
   - Modificare le mappature dei campi
3. Fare clic su **Salva**. Le modifiche hanno effetto a partire dalla successiva sincronizzazione dei dati. Ripristinare le impostazioni originali in qualsiasi momento facendo clic su **Ripristina impostazione predefinita** in cima alla configurazione modificata. L'amministratore può modificare le impostazioni, secondo necessità.

## Modifica delle impostazioni dell'email Salesforce per Outlook

La sezione Impostazioni di email della configurazione Salesforce per Outlook indica se all'utente è consentito aggiungere messaggi email a Salesforce da Outlook. I messaggi email aggiunti con Salesforce per Outlook vengono salvati in Salesforce e assegnati ad altri record in base alle proprie impostazioni Email a Salesforce personale.

**EDIZIONI**

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

**AUTORIZZAZIONI UTENTE**

Per accedere alla configurazione Salesforce per Outlook:
- Assegnata a una configurazione attiva

Per modificare le impostazioni email:
- "Aggiungi email"

1. Per accedere alla configurazione, procedere in uno dei seguenti modi.
   - Accedere alla pagina di Salesforce per Outlook nelle impostazioni personali in Salesforce. Fare clic su **Visualizza la mia configurazione**.
   - Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona della barra di sistema ( ) sul desktop e selezionare **Salesforce** > **Configurazione Outlook**.

   Se è selezionata l'opzione **Aggiungi messaggio email**, in Outlook sono visibili i pulsanti **Aggiungi messaggio email** e **Invia e aggiungi**.

   Nota: Se i pulsanti **Aggiungi messaggio email** e **Invia e aggiungi** non sono visibili, è possibile che l'amministratore non abbia attivato Email a Salesforce.
2. Fare clic su **Impostazioni di Email a Salesforce**.
3. In `Indirizzi email personali accettabili` immettere gli indirizzi email da utilizzare per inviare messaggi. Separare gli indirizzi email con una virgola.
4. Scegliere se si desidera che tutti i messaggi email vengano inviati a Voci non risolte personali, in modo da poterli assegnare manualmente ai record correlati, oppure se si desidera che Salesforce provi prima ad assegnarli manualmente.

5. Configurare Email a Salesforce per aggiungere messaggi come attività a opportunità, lead o referenti corrispondenti o a tutti e tre. Se si configura Email a Salesforce in modo che associ i messaggi ai lead o referenti corrispondenti, Salesforce esegue una ricerca nei campi **A** e **CC** degli indirizzi email dei lead o referenti. Se non viene trovato alcun lead o referente, Salesforce salva il messaggio nell'elenco correlato Cronologia attività sul record appropriato.
6. Se sono stati selezionati i lead o i referenti, scegliere il modo in cui Email a Salesforce deve elaborare i messaggi email contenenti informazioni sui lead o i referenti che corrispondono ai record duplicati. Email a Salesforce può aggiungere l'attività di email a tutti i record corrispondenti, al record duplicato più datato o al record che contiene il maggior numero di attività.
7. Se sono stati selezionati i lead o i referenti, è possibile selezionare `Se non vengono trovati record corrispondenti, creare un'operazione e inviarla a Voci non risolte personali` per inviare il messaggio email alle Voci non risolte personali nel caso in cui non vengano trovati record corrispondenti. Se questa casella di controllo non è selezionata e Salesforce non riesce a identificare l'indirizzo email nei campi A o Da, il messaggio non viene salvato in Salesforce.
8. Selezionare `Salva sempre gli allegati email` per salvare gli allegati ai messaggi email inviati a Salesforce. La dimensione massima per i file allegati direttamente all'elenco correlato è 25 MB. La dimensione massima per più file allegati allo stesso messaggio email è 25 MB, con un limite massimo di 5 MB per file.
9. Selezionare `Inviami per email la conferma dell'associazione` per ricevere una conferma quando viene inviato un messaggio email a Salesforce.
10. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Gestione della configurazione Salesforce per Outlook
Aggiunta di messaggi email di Microsoft® Outlook® ai record di Salesforce
Sincronizzazione di Salesforce per Outlook tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

## Modifica delle impostazioni di sincronizzazione Salesforce per Outlook

La sezione Impostazioni di sincronizzazione della configurazione Salesforce per Outlook indica gli oggetti che è possibile sincronizzare e la direzione di sincronizzazione dei dati. Per visualizzare o modificare queste impostazioni:

1. Per accedere alla configurazione, procedere in uno dei seguenti modi.
   - Accedere alla pagina di Salesforce per Outlook nelle impostazioni personali in Salesforce. Fare clic su **Visualizza la mia configurazione**.
   - Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona della barra di sistema ( ) sul desktop e selezionare **Salesforce** > **Configurazione Outlook**.
2. Spostare il puntatore del mouse sulle icone dei filtri ( ) per visualizzare i tipi di record sincronizzati.
3. Per interrompere la sincronizzazione di un elemento, deselezionare la casella di controllo. Tutti i campi relativi all'elemento vengono disabilitati nella pagina.
4. Fare clic su **Salva**. Le modifiche hanno effetto a partire dalla successiva sincronizzazione dei dati. Ripristinare le impostazioni originali in qualsiasi momento facendo clic su **Ripristina impostazione predefinita** in cima alla configurazione modificata. L'amministratore può modificare le impostazioni, secondo necessità.

VEDERE ANCHE:

Gestione della configurazione Salesforce per Outlook

Panoramica sulla sincronizzazione tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per accedere alla configurazione Salesforce per Outlook
- Assegnata a una configurazione attiva

Per disabilitare la sincronizzazione:
- "Se l'oggetto è sincronizzato"

## Modifica della direzione di sincronizzazione di Salesforce per Outlook

Se l'utente ha ricevuto dall'amministratore l'autorizzazione a modificare la propria configurazione, è possibile modificare la direzione di sincronizzazione per referenti, eventi e operazioni in base alle proprie preferenze.

1. Per accedere alla configurazione, procedere in uno dei seguenti modi.
   - Accedere alla pagina di Salesforce per Outlook nelle impostazioni personali in Salesforce. Fare clic su **Visualizza la mia configurazione**.
   - Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona della barra di sistema ( ) sul desktop e selezionare **Salesforce** > **Configurazione Outlook**.
2. In Direzione di sincronizzazione, selezionare una delle seguenti opzioni per ogni oggetto.
   - *`Outlook a Salesforce`*: alla prima sincronizzazione dei dati, un record di Outlook crea o aggiorna un record di Salesforce. Nelle sincronizzazioni successive, le modifiche apportate ai record di Outlook vengono visualizzate in Salesforce, indipendentemente dalla modifica della versione di Salesforce. Inoltre, l'eliminazione di un record sincronizzato in Outlook elimina il record di Salesforce corrispondente. Le modifiche di Salesforce non vengono mai inviate a Outlook. L'impostazione di comportamento di conflitto richiesta è *`Vince sempre Outlook`*. Questa opzione non è disponibile per i referenti.
   - *`Salesforce a Outlook`*: alla prima sincronizzazione dei dati, un record di Salesforce crea o aggiorna un record di Outlook. Nelle sincronizzazioni successive, le modifiche apportate ai record di Salesforce vengono visualizzate in Outlook, indipendentemente dalla modifica della versione di Outlook del record. Inoltre, l'eliminazione di un record sincronizzato

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per accedere alla configurazione Salesforce per Outlook
- Assegnata a una configurazione attiva

Per modificare la direzione di sincronizzazione
- "Direzione di sincronizzazione"

in Salesforce elimina il record di Outlook corrispondente. Le modifiche di Outlook non vengono mai inviate a Salesforce. L'impostazione di comportamento di conflitto richiesta è `Vince sempre Salesforce`.

- `Sincronizza in entrambe le direzioni`: durante la sincronizzazione dei record, le modifiche apportate ai record di Outlook vengono apportate anche in Salesforce e viceversa. In caso di conflitto tra i record, l'impostazione per il comportamento di conflitto stabilisce quale record prevale.

3. Fare clic su **Salva**. Le modifiche hanno effetto a partire dalla successiva sincronizzazione dei dati. Ripristinare le impostazioni originali in qualsiasi momento facendo clic su **Ripristina impostazione predefinita** in cima alla configurazione modificata. L'amministratore può modificare le impostazioni, secondo necessità.

VEDERE ANCHE:

Gestione della configurazione Salesforce per Outlook

## Modifica delle impostazioni dei conflitti di Salesforce per Outlook

Le impostazioni del comportamento di conflitto determinano le operazioni da eseguire quando Salesforce per Outlook rileva un conflitto durante la sincronizzazione dei dati in entrambe le direzioni. I conflitti si verificano quando lo stesso record viene aggiornato su entrambi i lati, Salesforce e Outlook, o quando un record viene aggiornato su un lato ed eliminato sull'altro.

1. Per accedere alla configurazione, procedere in uno dei seguenti modi.
   - Accedere alla pagina di Salesforce per Outlook nelle impostazioni personali in Salesforce. Fare clic su **Visualizza la mia configurazione**.
   - Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona della barra di sistema ( ) sul desktop e selezionare **Salesforce** > **Configurazione Outlook**.
2. In Comportamento di conflitto selezionare una delle seguenti opzioni per ogni oggetto sincronizzato.
   - `Vince sempre Salesforce`
   - `Vince sempre Outlook`
3. Fare clic su **Salva**. Le modifiche hanno effetto a partire dalla successiva sincronizzazione dei dati. Ripristinare le impostazioni originali in qualsiasi momento facendo clic su **Ripristina impostazione predefinita** in cima alla configurazione modificata. L'amministratore può modificare le impostazioni, secondo necessità.

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per accedere alla configurazione Salesforce per Outlook
- Assegnata a una configurazione attiva

Per modificare il comportamento di conflitto
- "Comportamento di conflitto"

## Visualizzazione dei criteri di corrispondenza Salesforce per Outlook

Se Salesforce per Outlook rileva corrispondenze con più referenti durante la prima sincronizzazione di un contatto di Outlook, viene selezionato un referente di Salesforce in base ai criteri di corrispondenza definiti dall'amministratore.

Per accedere alla configurazione, procedere in uno dei seguenti modi.

- Accedere alla pagina di Salesforce per Outlook nelle impostazioni personali in Salesforce. Fare clic su **Visualizza la mia configurazione**.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona della barra di sistema ( ) sul desktop e selezionare **Salesforce** > **Configurazione Outlook**.

Quindi, rivedere la preferenza di corrispondenza assegnata all'utente. Sono disponibili le seguenti opzioni:

- `Attività più recente`: scegliere il referente di Salesforce che presenta l'attività più recente (ad esempio una telefonata o un messaggio email), come visualizzato nell'elenco correlato Cronologia attività del referente. Questa è l'opzione di corrispondenza predefinita.
- `Ultimo aggiornamento`: scegliere l'ultimo referente di Salesforce modificato.
- `Più vecchio`: scegliere il referente di Salesforce con la data di creazione meno recente.

VEDERE ANCHE:

Gestione della configurazione Salesforce per Outlook

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per accedere alla configurazione Salesforce per Outlook
- Assegnata a una configurazione attiva

Per visualizzare la configurazione
- Assegnata a una configurazione

## Personalizzazione dei campi sincronizzati tra Salesforce e Outlook

A seconda delle autorizzazioni Salesforce per Outlook di cui si dispone, è possibile specificare il campo Salesforce da sincronizzare su ogni campo Microsoft Outlook quando si esegue la sincronizzazione degli elementi con Salesforce per Outlook. È possibile specificare i campi da sincronizzare su altri campi modificando le mappature dei campi nella configurazione Salesforce per Outlook.

Le mappature dei campi definiscono le corrispondenze tra i campi di Salesforce e Outlook quando viene eseguita la sincronizzazione degli elementi tra i due sistemi. È possibile modificare le mappature dei campi, a seconda delle autorizzazioni assegnate dall'amministratore Salesforce nella configurazione Salesforce per Outlook.

1. Per accedere alla configurazione, procedere in uno dei seguenti modi.
   - Accedere alla pagina di Salesforce per Outlook nelle impostazioni personali in Salesforce. Fare clic su **Visualizza la mia configurazione**.
   - Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona della barra di sistema ( ) sul desktop e selezionare **Salesforce** > **Configurazione Outlook**.
2. In Impostazioni dati, fare clic su **Modifica mappature campi** in `Referenti`, `Eventi` o `Operazioni` per visualizzare tutti i campi dei record dell'oggetto.
3. Rivedere i campi Salesforce mappati su ogni campo Outlook.
4. Modificare le mappature dei campi Salesforce o Outlook che si desidera modificare o creare mappature per campi personalizzati. Salesforce per Outlook consente di modificare qualsiasi

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per accedere alla configurazione Salesforce per Outlook
- Assegnata a una configurazione attiva

Per modificare le mappature dei campi
- Consentire agli utenti di modificare le "Mappature campi" nella configurazione

mappatura di campo con un elenco di selezione. È possibile aggiungere ulteriori mappature nella parte inferiore dell'elenco. È possibile rimuovere le mappature facendo clic sulla X accanto alla mappatura.

Avvertenza: In caso di mappatura di un campo personalizzato universalmente obbligatorio, verificare che contenga un valore predefinito per evitare errori. Inoltre, la mappatura di campi personalizzati che richiedono convalida da parte di Salesforce può determinare errori di sincronizzazione. Ad esempio, se si mappa un campo personalizzato di Salesforce che richiede un valore univoco, è possibile che si verifichi un errore di sincronizzazione se nel campo di Outlook è stato inserito un valore non univoco.

5. Fare clic su **Salva**. La sincronizzazione delle mappature dei campi negli elementi inizia al successivo aggiornamento degli elementi in Salesforce o Outlook. Ripristinare le impostazioni originali in qualsiasi momento facendo clic su **Ripristina impostazione predefinita** in cima alla configurazione modificata. L'amministratore può modificare le impostazioni, secondo necessità.

VEDERE ANCHE:

Gestione della configurazione Salesforce per Outlook

## Accesso alle impostazioni e agli strumenti di Salesforce per Outlook

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

Dopo che è stato installato Salesforce per Outlook, nella barra di sistema di Microsoft® Windows viene visualizzata l'icona ( ).

Utilizzando l'icona della barra di sistema, è possibile:

- Sincronizzare voci di Outlook e Salesforce
- Visualizzare il registro di sincronizzazione
- Risolvere le voci sincronizzate non risolte
- Gestire la configurazione Salesforce per Outlook
- Gestire gli elementi di Outlook da sincronizzare con Salesforce a pagina 602
- Modificare le proprie informazioni di accesso
- Nascondere gli avvisi
- Visualizzare gli errori
- Modificare le cartelle di sincronizzazione
- Accedere alla guida in linea di Salesforce per Outlook

**Accesso all'applicazione della barra di sistema**

- Se l'icona non è visualizzata è sufficiente riavviare l'applicazione facendo doppio clic sul collegamento di Salesforce per Outlook presente sul desktop oppure aprendo l'applicazione dalla directory Programmi del computer (**Start** > **Programmi** > **salesforce.com** > **Salesforce per Outlook**).
- Se l'icona è disabilitata ( ), potrebbe essere necessario avviare Outlook.
- Se l'icona non è visualizzata, fare clic sulla freccia accanto alla barra di sistema e trascinare l'icona di Salesforce per Outlook sulla barra di sistema.

## Visualizzazione del registro di sincronizzazione Salesforce per Outlook

Il registro di sincronizzazione registra le informazioni di risoluzione dei problemi di Salesforce per Outlook, compresi il numero di record contenenti errori e il numero di record creati, aggiornati o eliminati durante la sincronizzazione.

Per visualizzare il registro, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona della barra di sistema ( ) e scegliere **Sincronizza** > **Visualizza registro sincronizzazione**.

VEDERE ANCHE:

Accesso alle impostazioni e agli strumenti di Salesforce per Outlook

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

## Modifica delle informazioni di accesso di Salesforce per Outlook

In caso di modifica del nome utente o della password di Salesforce sarà necessario aggiornare le informazioni di accesso in Salesforce per Outlook.

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona della barra di sistema ( ) sul desktop e selezionare **Impostazioni...**
2. Fare clic su **Cambia utente**.
3. Inserire nome utente e password corretti di Salesforce e fare clic su **Accesso**. In questo modo si crea una connessione tra Outlook e Salesforce. Non sarà necessario ripetere l'accesso a meno che non venga riscontrato un errore.
4. Fare clic su **Avanti** e quindi su **Chiudi**.

Nota: Se l'organizzazione limita gli indirizzi IP, gli accessi da indirizzi IP non affidabili restano bloccati finché non vengono attivati. Salesforce invia automaticamente un messaggio email di attivazione che si può utilizzare per effettuare l'accesso. Il messaggio contiene un token di protezione da inserire alla fine della propria password. Ad esempio, se la password è `miapassword` e il token di protezione è `XXXXXXXXXX` è necessario immettere `miapasswordXXXXXXXXXX` per accedere.

VEDERE ANCHE:

Accesso alle impostazioni e agli strumenti di Salesforce per Outlook

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per accedere a Salesforce per Outlook
- Assegnata a una configurazione attiva

## Modifica delle cartelle di sincronizzazione Salesforce per Outlook

Se si desidera sincronizzare referenti, eventi e operazioni tra Microsoft® Outlook® e Salesforce, è possibile impostare Salesforce per Outlook in modo che gli elementi vengano sincronizzati nelle cartelle di Outlook scelte.

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona della barra di sistema ( ) sul desktop e selezionare **Impostazioni...**.
2. Fare clic su **Cambia cartella** e selezionare o creare una cartella contenuta nelle cartelle predefinite o nella cartella principale.
3. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Accesso alle impostazioni e agli strumenti di Salesforce per Outlook

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare le cartelle di sincronizzazione:

- Assegnata a una configurazione attiva

  E

  Profilo di Outlook impostato come predefinito nelle impostazioni email

## Nascondere gli avvisi di Salesforce per Outlook

Se si preferisce non visualizzare gli avvisi di sincronizzazione e altri errori nella barra di sistema, è possibile nasconderli.

Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona della barra di sistema ( ) e scegliere **Nascondi avvisi**.

VEDERE ANCHE:

Accesso alle impostazioni e agli strumenti di Salesforce per Outlook

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

## Visualizzazione degli errori di Salesforce per Outlook

Ogni volta che si verifica un problema di sincronizzazione dei dati in Salesforce per Outlook, l'icona della barra di sistema si trasforma in un'icona di errore ( ) e il messaggio di stato all'inizio del menu di scelta rapida della barra di sistema indica il numero di errori.

Per visualizzare gli errori, fare doppio clic sull'icona della barra di sistema oppure fare clic sul testo del menu di scelta rapida per aprire la finestra di dialogo Errore di Salesforce per Outlook. Se un errore fa riferimento a uno specifico record di Outlook, è possibile fare clic sul link del record per modificare il record in Outlook.

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

Per aggiornare l'elenco dopo aver risolto gli errori, fare clic su **Riprova più tardi**. Salesforce per Outlook sincronizza tutti i dati ed elimina gli errori che sono stati risolti.

VEDERE ANCHE:

Accesso alle impostazioni e agli strumenti di Salesforce per Outlook

## Panoramica sulla sincronizzazione tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

Evitare di duplicare contatti, eventi e attività in Outlook e Salesforce e iniziare eseguire la sincronizzazione tra i due sistemi con Salesforce per Outlook.

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

| Autorizzazioni utente necessarie per la sincronizzazione | Quando si sincronizza | È necessario |
|---|---|---|
| Referenti | Da Salesforce a Outlook | "Lettura" sui referenti; direzione di sincronizzazione dei referenti impostata su *`Salesforce a Outlook`* |
| | Entrambe le direzioni | "Lettura" e "Modifica" sui referenti e "Lettura" per gli account; direzione di sincronizzazione dei referenti impostata su *`Sincronizza in entrambe le direzioni`* |
| Eventi e operazioni | Da Outlook a Salesforce: | "Lettura" e "Modifica" per gli eventi; direzione di sincronizzazione degli eventi e delle operazioni impostata su *`Outlook a Salesforce`* |
| | Da Salesforce a Outlook | "Lettura" e "Modifica" per gli eventi; direzione di sincronizzazione degli eventi e delle operazioni impostata su *`Salesforce a Outlook`* |
| | Entrambe le direzioni | "Lettura" e "Modifica" per gli eventi; direzione di sincronizzazione degli eventi e delle operazioni impostata su *`Sincronizza in entrambe le direzioni`* |
| | Eventi di più giorni | "Abilita eventi di più giorni" per le attività |
| | Operazioni ricorrenti di Salesforce in Outlook | "Sincronizza le operazioni ricorrenti di Salesforce in Outlook" |

Prima di scaricare e installare Salesforce per Outlook, verificare che le cartelle di Outlook contengano gli elementi da sincronizzare. Se si esegue la sincronizzazione da Outlook a Salesforce, spostando un record al di fuori di una cartella di Outlook sincronizzata si determina l'eliminazione di quel record in Salesforce. Se si esegue la sincronizzazione da Salesforce a Outlook, l'eliminazione di un record da Salesforce ne determina l'eliminazione anche in Outlook.

## Informazioni sulle pianificazioni delle sincronizzazioni

Salesforce for Outlook sincronizza gli elementi in base alle attività del sistema. Eventi e operazioni vengono automaticamente sincronizzati ogni dieci minuti, i referenti vengono sincronizzati automaticamente ogni ora. Tuttavia, se Salesforce per Outlook non rileva attività della tastiera o del mouse per 30 minuti, la frequenza di sincronizzazione per eventi e operazioni diventa 30 minuti. Dopo due ore di inattività la frequenza per tutti gli aggiornamenti diventa oraria e, dopo quattro ore, diventa ogni quattro ore.

Ovviamente, è possibile procedere in qualsiasi momento alla sincronizzazione manuale. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona della barra di sistema ( ) e scegliere **Sincronizzazione** > **Sincronizza ora**.

## Esclusione di determinati record dalla sincronizzazione

Se è stata scelta l'opzione Automatico per il metodo di sincronizzazione, sono disponibili due opzioni per escludere alcune voci dalla sincronizzazione con Salesforce per Outlook.

- Si può decidere di sincronizzare le voci contrassegnate come Privato in Microsoft® Outlook®. Se non si desidera sincronizzare le voci private, aprire le Impostazioni di Salesforce per Outlook e deselezionare i tipi di voci private da non sincronizzare.

  Se in Outlook sono stati sincronizzati degli elementi che successivamente vengono contrassegnati come Privati, tali elementi rimangono in Salesforce. I corrispondenti elementi di Salesforce, tuttavia, non ricevono più gli aggiornamenti se vengono modificati quelli in Outlook.

- Se non si desidera sincronizzare determinate voci di Outlook indipendentemente dal fatto che siano o meno contrassegnate come Privato, assegnarle alla categoria *Non sincronizzare con Salesforce* in Outlook. Per informazioni sull'uso delle categorie in Outlook, consultare la documentazione di Outlook.

VEDERE ANCHE:

Sincronizzazione di referenti con Salesforce per Outlook
Sincronizzazione di eventi con Salesforce per Outlook
Sincronizzazione di operazioni con Salesforce per Outlook
Voci non risolte personali

## Sincronizzazione di referenti con Salesforce per Outlook

È possibile mantenere sincronizzati i contatti e i referenti importanti di Outlook e Salesforce utilizzando Salesforce per Outlook. Quando si sincronizzano dei referenti per la prima volta, Salesforce per Outlook verifica l'esistenza di un referente/contatto con lo stesso indirizzo email sia in Outlook che in Salesforce. Se esiste un indirizzo email corrispondente, i due contatti/referenti vengono sincronizzati. Se l'indirizzo non esiste, Salesforce per Outlook verifica l'esistenza di un referente con lo stesso nome, cognome e nome società. Se il referente/contatto non esiste, ne viene creato uno nuovo e i due vengono sincronizzati.

La configurazione Outlook definisce le voci impostate per la sincronizzazione, la direzione del flusso di dati tra Outlook e Salesforce e le modalità di risoluzione dei conflitti tra i dati. Se l'amministratore consente la modifica delle direzioni di sincronizzazione, è possibile impostare Salesforce per Outlook per sincronizzare nei modi seguenti.

- *`Salesforce a Outlook`*
- *`Sincronizza in entrambe le direzioni`*

Salesforce per Outlook consente di sincronizzare un massimo di 5.000 referenti e non fa distinzione fra maiuscole e minuscole quando li abbina.

### Sincronizzazione di referenti da Salesforce a Outlook

| Se | Succede che |
|---|---|
| Un contatto esiste già in Outlook | Il referente di Salesforce sostituisce il contatto di Outlook e i due vengono sincronizzati. |
| Non esiste ancora un contatto in Outlook | Salesforce per Outlook sincronizza il referente Salesforce e in questo modo si crea il contatto in Outlook. |
| Si elimina un contatto in Outlook | Salesforce per Outlook non sincronizza più il referente Salesforce. |
| In Outlook esistono più contatti corrispondenti | Salesforce per Outlook ne seleziona uno e lo sincronizza. |
| Si aggiorna un referente in Salesforce | Il referente Salesforce sovrascrive il contatto Outlook. |
| Si aggiorna un contatto in Outlook | Gli aggiornamenti restano nel contatto Outlook ma non vengono sincronizzati in Salesforce. Al successivo aggiornamento della controparte Salesforce, la medesima sovrascrive il contatto Outlook. |
| Si elimina un referente in Salesforce | Viene eliminato anche il contatto corrispondente di Outlook. Se il contatto di Outlook viene eliminato e il referente di Salesforce viene aggiornato, il contatto viene creato nuovamente in Outlook. |

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per sincronizzare referenti da Salesforce a Outlook:

- "Lettura" per i referenti

  E

  Direzione di sincronizzazione dei referenti impostata su *`Salesforce a Outlook`*

Per sincronizzare i referenti in entrambe le direzioni:

- "Lettura" e "Modifica" per i referenti e "Lettura" per gli account

  E

  Direzione di sincronizzazione referenti impostata su *`Sincronizza in entrambe le direzioni`*

### Sincronizzazione di referenti in entrambe le direzioni tra Salesforce e Outlook

| Se | Succede che |
|---|---|
| Un contatto esiste solo su un lato | Il contatto viene creato automaticamente sull'altro lato e i due vengono sincronizzati. |
| Esiste un contatto corrispondente | Il record di un contatto sostituisce l'altro, e i record vengono sincronizzati. Se la configurazione Outlook specifica che i contatti di Outlook prevalgono, la versione di Outlook sostituisce quella di Salesforce, e viceversa se Salesforce è impostato per prevalere. Tutte le modifiche apportate a uno dei record vengono automaticamente recepite nell'altro. In caso di conflitto tra i record, l'impostazione per il comportamento di conflitto stabilisce quale record prevale. |
| Esistono più referenti Salesforce corrispondenti | A condizione che vi sia una sola versione del contatto di Outlook e che tale contatto abbia un indirizzo email, il contatto di Outlook viene sincronizzato con un referente di Salesforce in base alla preferenza di corrispondenza, ad esempio il contatto/referente aggiornato più di recente. |
| Si aggiorna un referente | Entrambi i contatti vengono aggiornati con le modifiche più recenti. In caso di conflitto tra i record, l'impostazione per il comportamento di conflitto stabilisce quale record prevale. |
| Si elimina un referente in Salesforce e si aggiorna un contatto in Outlook | Il contatto corrispondente di Outlook viene eliminato se Salesforce è impostato per prevalere, oppure viene creato nuovamente in Salesforce se Outlook è impostato per prevalere. |
| Si elimina un contatto in Outlook e si aggiorna un referente Salesforce | Il referente corrispondente di Salesforce viene eliminato se Outlook è impostato per prevalere, oppure il contatto viene creato nuovamente in Outlook se Salesforce è impostato per prevalere. |

### Esclusione di determinati record dalla sincronizzazione

Se è stata scelta l'opzione Automatico per il metodo di sincronizzazione, sono disponibili due opzioni per escludere alcune voci dalla sincronizzazione con Salesforce per Outlook.

- Si può decidere di sincronizzare le voci contrassegnate come Privato in Microsoft® Outlook®. Se non si desidera sincronizzare le voci private, aprire le Impostazioni di Salesforce per Outlook e deselezionare i tipi di voci private da non sincronizzare.

  Se in Outlook sono stati sincronizzati degli elementi che successivamente vengono contrassegnati come Privati, tali elementi rimangono in Salesforce. I corrispondenti elementi di Salesforce, tuttavia, non ricevono più gli aggiornamenti se vengono modificati quelli in Outlook.

- Se non si desidera sincronizzare determinate voci di Outlook indipendentemente dal fatto che siano o meno contrassegnate come Privato, assegnarle alla categoria *Non sincronizzare con Salesforce* in Outlook. Per informazioni sull'uso delle categorie in Outlook, consultare la documentazione di Outlook.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla sincronizzazione tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

Risoluzione dei contatti sincronizzati

## Sincronizzazione di eventi con Salesforce per Outlook

È possibile mantenere gli eventi di Outlook e Salesforce sincronizzati utilizzando Salesforce per Outlook. Quando si trova in Salesforce, un evento può essere assegnato a record correlati quali referenti, account, opportunità e così via. La sincronizzazione degli eventi consente anche di mantenere un quadro preciso della propria disponibilità quando si creano gli eventi e si richiedono incontri dal proprio calendario Salesforce.

**Quali eventi vengono sincronizzati**

La configurazione Outlook definisce le voci impostate per la sincronizzazione, la direzione del flusso di dati tra Outlook e Salesforce e le modalità di risoluzione dei conflitti tra i dati. I filtri evento della propria configurazione stabiliscono quali eventi vengono sincronizzati. I filtri possibili sono:

- *OGGI*—Sincronizza gli eventi che terminano in data odierna o dopo la data odierna. L'ora di inizio è 00:00.
- *MESE SCORSO*—Sincronizza gli eventi terminati il primo giorno del mese scorso o in una data successiva.
- *ULTIMI N GIORNI*—Sincronizza gli eventi terminati un determinato numero di giorni fa o in una data successiva a quel giorno, ad esempio *ULTIMI 30 GIORNI*.

Gli aggiornamenti di eventi interrompono la sincronizzazione nel momento in cui l'evento non rientra più nell'intervallo configurato per la sincronizzazione.

Le voci seguenti non vengono sincronizzate: eventi di un'intera giornata che iniziano il primo giorno per cui è configurata la sincronizzazione e partecipanti agli eventi. Gli eventi di più giorni vengono sincronizzati come eventi singoli in entrambe le direzioni. Gli schemi degli eventi ricorrenti devono corrispondere esattamente. Salesforce per Outlook sincronizza gli eventi in base alle date di fine e non in base alle date di inizio. Ad esempio, se si stanno sincronizzando solo gli eventi attuali e futuri, verrà sincronizzato anche un evento di due giorni iniziato il giorno precedente.

**Come avviene la corrispondenza fra eventi**

Quando gli eventi vengono sincronizzati per la prima volta, vengono collegati a eventi esistenti con lo stesso oggetto e lo stesso orario oppure, se non esistono corrispondenze, vengono creati nuovi eventi.

**Come vengono assegnati gli eventi ai record di Salesforce**

Dopo che un evento è stato aggiunto a Salesforce, è possibile assegnarlo ad altri record mediante la pagina Voci non risolte personali o mediante i campi `Correlato a` e `Nome` nel record dell'evento. L'evento viene aggiunto all'elenco correlato Cronologia attività o Attività aperte del record associato. Non è possibile salvare le modifiche se gli eventi contengono un campo personalizzato obbligatorio o se un campo personalizzato attività diventa obbligatorio dopo che sono state aggiunte nuove voci all'elenco degli eventi non risolti.

**Utenti che possono visualizzare gli eventi sincronizzati in Salesforce**

Gli eventi non contrassegnati come privati sono visibili in Salesforce all'utente, agli utenti dei livelli superiori nella gerarchia dei ruoli dell'utente e a chiunque abbia accesso ai record cui tali eventi sono associati. Inoltre, è possibile consentire ad altri utenti, gruppi personali o pubblici, ruoli o ruoli e subordinati di accedere al calendario personale per visualizzarlo.

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per sincronizzare eventi da Outlook a Salesforce:
- "Lettura" e "Modifica" per gli eventi; direzione di sincronizzazione degli eventi impostata su *Outlook a Salesforce*

Per sincronizzare eventi da Salesforce a Outlook:
- "Lettura" e "Modifica" per gli eventi; direzione di sincronizzazione degli eventi impostata su *Salesforce a Outlook*

Per sincronizzare gli eventi in entrambe le direzioni:
- "Lettura" e "Modifica" per gli eventi e direzione di sincronizzazione degli eventi impostata su *Sincronizza in entrambe le direzioni*

Per sincronizzare eventi di più giorni:
- "Abilita eventi di più giorni" per le attività

### Esclusione di determinati record dalla sincronizzazione

Se è stata scelta l'opzione Automatico per il metodo di sincronizzazione, sono disponibili due opzioni per escludere alcune voci dalla sincronizzazione con Salesforce per Outlook.

- Si può decidere di sincronizzare le voci contrassegnate come Privato in Microsoft® Outlook®. Se non si desidera sincronizzare le voci private, aprire le Impostazioni di Salesforce per Outlook e deselezionare i tipi di voci private da non sincronizzare.

  Se in Outlook sono stati sincronizzati degli elementi che successivamente vengono contrassegnati come Privati, tali elementi rimangono in Salesforce. I corrispondenti elementi di Salesforce, tuttavia, non ricevono più gli aggiornamenti se vengono modificati quelli in Outlook.

- Se non si desidera sincronizzare determinate voci di Outlook indipendentemente dal fatto che siano o meno contrassegnate come Privato, assegnarle alla categoria *Non sincronizzare con Salesforce* in Outlook. Per informazioni sull'uso delle categorie in Outlook, consultare la documentazione di Outlook.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla sincronizzazione tra Microsoft® Outlook® e Salesforce
Risoluzione degli eventi sincronizzati
Panoramica sulla sincronizzazione di eventi ricorrenti con Salesforce per Outlook

## Panoramica sulla sincronizzazione di eventi ricorrenti con Salesforce per Outlook

Se l'organizzazione è configurata per la sincronizzazione degli eventi ricorrenti, è possibile mantenerli sincronizzati tra Outlook e Salesforce con Salesforce per Outlook. La sincronizzazione delle ricorrenze può essere impostata con i seguenti schemi.

- Giornaliera
- Settimanale
- Mensile
- Annuale

Dopo aver sincronizzato gli eventi ricorrenti con Salesforce, è possibile assegnare le ricorrenze ai record correlati, ad esempio referenti, account, opportunità e così via. La sincronizzazione degli eventi ricorrenti consente anche di mantenere un quadro preciso della propria disponibilità quando si creano gli eventi e si richiedono incontri dal proprio calendario Salesforce.

Gli eventi ricorrenti non sono visualizzati nella pagina Voci non risolte personali. Per associare gli eventi ricorrenti a record di Salesforce è possibile accedere direttamente agli eventi ricorrenti nel proprio calendario.

### Differenze tra Outlook e Salesforce

Gli eventi ricorrenti funzionano in modo diverso in Outlook e Salesforce.

| Per | È importante sapere che |
|---|---|
| Intervalli di occorrenze | Se le ricorrenze includono più di 100 occorrenze, Salesforce per Outlook crea le serie con 100 occorrenze in Salesforce.<br>Trascorse le date delle occorrenze, Salesforce per Outlook aggiunge automaticamente un altro gruppo di occorrenze, portando il totale delle occorrenze future di nuovo a 100. La frequenza con cui Salesforce aggiunge questi gruppi dipende dal numero di occorrenze trascorse e dalla data dell'ultima sincronizzazione, nonché da eventuali modifiche apportate alle occorrenze esistenti. |
| Occorrenze mensili | Salesforce per Outlook non supporta lo schema di ricorrenza di Outlook **fine settimana**. |
| Occorrenze annuali | Salesforce per Outlook consente di impostare eventi che ricorrono ogni anno. Se si inserisce un numero diverso da `1` per l'opzione **Ricorre ogni** negli schemi di ricorrenza di Outlook, Salesforce per Outlook non sincronizzerà le serie ricorrenti. Ciò significa che è possibile impostare ricorrenze annuali ma non ricorrenze ogni due o tre anni.<br>Inoltre, Salesforce per Outlook non supporta lo schema di ricorrenza di Outlook **fine settimana**. |
| Eventi che durano più di 24 ore | Salesforce non supporta gli eventi ricorrenti che durano più di 24 ore. |

EDIZIONI

Disponibile per l'impostazione nelle seguenti versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per sincronizzare gli eventi ricorrenti tra Outlook e Salesforce:

- "Eventi ricorrenti"

  Inoltre, "Lettura" e "Modifica" per gli eventi e direzione di sincronizzazione degli eventi impostata su una delle seguenti direzioni.

  `Outlook a Salesforce`,

  `Salesforce a Outlook` oppure

  `Sincronizza in entrambe le direzioni`

### Modifica delle serie ricorrenti

È possibile modificare le serie ricorrenti, ma è opportuno sapere che cosa non fare, in modo tale da non perdere alcun dettaglio per le occorrenze modificate singolarmente.

| Se si modifica | È importante sapere che |
|---|---|
| Serie ricorrente in Outlook | Le modifiche non vengono propagate alle occorrenze modificate separatamente in Salesforce.<br>Ad esempio, se si modifica l'orario di appuntamento di un'occorrenza e successivamente si modifica l'orario di appuntamento per l'intera serie, la modifica dell'orario di appuntamento per la serie non verrà propagata all'occorrenza modificata.<br>Esempi di modifiche critiche:<br>• Orari di appuntamenti<br>• Schemi di ricorrenza<br>• Intervalli di occorrenze<br>Se si apportano modifiche critiche alle serie ricorrenti, le singole occorrenze modificate perdono le modifiche. |
| Date iniziali per le serie ricorrenti in Outlook | Salesforce non supporta le modifiche alle date iniziali già trascorse. |
| Date finali per le serie ricorrenti in Salesforce | Si tratta di una modifica essenziale in Outlook e annullerà le eventuali modifiche apportate alle singole occorrenze all'interno delle serie. Le modifiche non verranno propagate a Outlook. Tuttavia, è possibile modificare le date finali in Outlook, ma quel tipo di modifica critica cancellerà tutte le modifiche apportate alle singole occorrenze, sia in Outlook che in Salesforce. |
| Singole occorrenze | • Le modifiche individuali possono andare perdute se si apportano modifiche critiche alle serie ricorrenti.<br>• Se si elimina un'occorrenza e si sposta l'occorrenza successiva al suo posto, Salesforce per Outlook non aggiorna Salesforce correttamente. L'occorrenza eliminata in Outlook rimane invece in Salesforce insieme all'occorrenza che ne ha preso il posto.<br>Se ad esempio si modifica un evento ricorrente in Outlook, eliminando l'occorrenza del 4 ottobre e spostando al suo posto l'occorrenza del 5 ottobre, in Salesforce saranno presenti due occorrenze per il 4 ottobre: quella eliminata e quella che ne ha preso il posto. Per il 5 ottobre non risulteranno occorrenze.<br>• Le modifiche apportate in Outlook vengono propagate alle occorrenze di Salesforce, indipendentemente dal fatto che le occorrenze di Salesforce contengano modifiche critiche. Le occorrenze eliminate in Salesforce restano invece eliminate e non vengono sostituite dalle singole occorrenze modificate di Outlook. |

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla sincronizzazione tra Microsoft® Outlook® e Salesforce
Risoluzione degli eventi sincronizzati
Sincronizzazione di eventi con Salesforce per Outlook

# Sincronizzazione di operazioni con Salesforce per Outlook

Mantenere sincronizzate le operazioni di Microsoft® Outlook® e Salesforce.

Quando si trova in Salesforce, un'operazione può essere assegnata a record correlati quali referenti, account e opportunità.

**Operazioni che vengono sincronizzate**

La configurazione Outlook definisce le voci impostate per la sincronizzazione, la direzione del flusso di dati tra Outlook e Salesforce e le modalità di risoluzione dei conflitti tra i dati. I filtri per le operazioni della propria configurazione stabiliscono quali operazioni vengono sincronizzate. I filtri possibili sono:

- *OGGI*—Sincronizza le operazioni che scadono in data odierna o dopo la data odierna. L'ora di inizio è 00:00.
- *MESE SCORSO*—Sincronizza le operazioni che scadevano il primo giorno del mese scorso o in una data successiva.
- *ULTIMI N GIORNI*—Sincronizza le operazioni che scadevano un determinato numero di giorni fa o in una data successiva a quel giorno, ad esempio *ULTIMI 30 GIORNI*.

Salesforce per Outlook non sincronizza tutti i tipi di operazione. Questi tipi di operazione vengono sincronizzati fino a che fuoriescono dall'intervallo di date impostato nel filtro delle operazioni:

- Operazioni ricorrenti di Salesforce in Outlook
- Operazioni completate, se contrassegnate come tali dopo che Salesforce per Outlook esegue la sincronizzazione
- Operazioni rinviate
- Operazioni in corso
- Operazioni non iniziate
- Operazioni ripetute, che vengono create in Salesforce
- Operazioni contrassegnate per il follow-up
- Operazioni in attesa di qualcun altro

**Operazioni che non vengono sincronizzate**

- Operazioni ricorrenti di Outlook in Salesforce
- Operazioni completate, se contrassegnate come tali prima che Salesforce per Outlook esegua la sincronizzazione
- Operazioni create automaticamente quando si contrassegna un messaggio email o un referente per il follow-up

**Come avviene la corrispondenza fra operazioni**

Alla prima sincronizzazione delle operazioni, queste vengono collegate a operazioni esistenti con oggetto e data di scadenza uguali. Se alle operazioni non vengono assegnate date di scadenza, il collegamento avviene solo in base alla corrispondenza dell'oggetto.

**Come vengono assegnate le operazioni ai record di Salesforce**

Dopo che un'operazione è stata aggiunta a Salesforce, è possibile assegnarla ad altri record mediante la pagina Voci non risolte personali o mediante i campi `Correlato a` e `Nome` nel record dell'operazione. L'operazione viene aggiunta all'elenco correlato Cronologia attività o Attività aperte del record associato. Non è possibile salvare le modifiche se le operazioni contengono un campo personalizzato obbligatorio o se un campo personalizzato attività diventa obbligatorio dopo che sono state aggiunte nuove voci all'elenco delle operazioni non risolte.

## EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per sincronizzare operazioni da Outlook a Salesforce:

- "Lettura" e "Modifica" per le operazioni; direzione di sincronizzazione delle operazioni impostata su *Outlook a Salesforce*

Per sincronizzare operazioni da Salesforce a Outlook:

- "Lettura" e "Modifica" per le operazioni; direzione di sincronizzazione delle operazioni impostata su *Salesforce a Outlook*

Per sincronizzare le operazioni in entrambe le direzioni:

- "Lettura" e "Modifica" per le operazioni e direzione di sincronizzazione delle operazioni impostata su *Sincronizza in entrambe le direzioni*

### Esclusione di determinati record dalla sincronizzazione

Se è stata scelta l'opzione Automatico per il metodo di sincronizzazione, sono disponibili due opzioni per escludere alcune voci dalla sincronizzazione con Salesforce per Outlook.

- Si può decidere di sincronizzare le voci contrassegnate come Privato in Microsoft® Outlook®. Se non si desidera sincronizzare le voci private, aprire le Impostazioni di Salesforce per Outlook e deselezionare i tipi di voci private da non sincronizzare.

  Se in Outlook sono stati sincronizzati degli elementi che successivamente vengono contrassegnati come Privati, tali elementi rimangono in Salesforce. I corrispondenti elementi di Salesforce, tuttavia, non ricevono più gli aggiornamenti se vengono modificati quelli in Outlook.

- Se non si desidera sincronizzare determinate voci di Outlook indipendentemente dal fatto che siano o meno contrassegnate come Privato, assegnarle alla categoria *Non sincronizzare con Salesforce* in Outlook. Per informazioni sull'uso delle categorie in Outlook, consultare la documentazione di Outlook.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla sincronizzazione tra Microsoft® Outlook® e Salesforce
Risoluzione delle operazioni di Outlook sincronizzate

## Assegnazione automatica degli account per i contatti sincronizzati

Dopo la sincronizzazione dei contatti di Outlook, Salesforce per Outlook tenta di assegnarli automaticamente agli account.

La tabella che segue illustra il processo di assegnazione degli account.

| Se | Succede che |
|---|---|
| La società di un contatto corrisponde a un singolo account di Salesforce | Il contatto viene assegnato a quell'account. |
| La società di un contatto corrisponde a più account di Salesforce o a nessun account | Il contatto viene inserito nell'elenco Voci non risolte personali in Salesforce, accessibile dalla pagina iniziale Referente o dall'applicazione Salesforce per Outlook nella barra di sistema. L'elenco consente di assegnare manualmente i contatti ad account esistenti, creare nuovi account o confermare i contatti come privati. |
| Un contatto è privo del nome della società | Il contatto viene considerato come privato e non viene inserito nell'elenco Voci non risolte personali. |
| La società di un contatto viene modificata in Outlook | Se in Salesforce viene trovato un account corrispondente, il contatto viene assegnato a quell'account. In caso contrario, il contatto viene inserito nell'elenco Voci non risolte personali per essere risolto. |
| Un contatto non risolto viene eliminato in Outlook | Il contatto viene eliminato da Voci non risolte personali alla successiva apertura dell'elenco. |

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per assegnare account:

- "Lettura" per gli account e "Modifica" per i referenti

Per creare nuovi account:

- "Crea" per gli account e "Modifica" per i referenti

  E

  "Mostra Creazione rapida"

| Se | Succede che |
| --- | --- |
| Un contatto non risolto viene modificato in Outlook | Il record del contatto viene aggiornato nell'elenco Voci non risolte personali. Se la società di un contatto cambia, Salesforce verifica se le informazioni corrispondono a eventuali account esistenti e assegna il contatto a un account se trova una corrispondenza. |

VEDERE ANCHE:

- Sincronizzazione di referenti con Salesforce per Outlook
- Risoluzione dei contatti sincronizzati
- Gestione della configurazione Salesforce per Outlook

## Gestione della sincronizzazione degli elementi di Microsoft® Outlook® con Salesforce

È possibile gestire i referenti, gli eventi e le operazioni utilizzando le categorie di Outlook per sincronizzare gli elementi di Outlook con Salesforce nella modalità desiderata, selezionando gli elementi da sincronizzare o sincronizzando tutti gli elementi e selezionando gli elementi che di desidera escludere dalla sincronizzazione.

Visualizzare le impostazioni di sincronizzazione dalla barra di sistema di Windows® e gestire la sincronizzazione degli elementi di Outlook con Salesforce.

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona di Salesforce per Outlook ( ) nella barra di sistema.

2. Fare clic su **Impostazioni**, quindi su **Avanti**.
3. Verificare se si è scelto di sincronizzare gli elementi utilizzando l'opzione `Sincronizza solo gli elementi di Outlook che seleziono` o l'opzione `Sincronizza tutti gli elementi di Outlook`.
   - Se è stata impostata l'opzione `Sincronizza solo gli elementi di Outlook che seleziono`, Salesforce per Outlook sincronizzerà soltanto gli elementi di Outlook selezionati. Si assegnerà la categoria `Sincronizza con Salesforce` agli elementi che si desidera sincronizzare a pagina 603.
   - Se è stata impostata l'opzione `Sincronizza tutti gli elementi di Outlook`, Salesforce per Outlook sincronizzerà tutti gli elementi di Outlook. Si assegnerà la categoria `Non sincronizzare con Salesforce` agli elementi che non si desidera sincronizzare a pagina 603.
4. Fare clic su **Annulla**.

## Selezione degli elementi di Microsoft® Outlook® da sincronizzare con Salesforce

Se è stata impostata la sincronizzazione dei contatti, degli eventi e delle attività di Outlook in Salesforce utilizzando l'opzione `Sincronizza solo gli elementi di Outlook che seleziono` in Salesforce per Outlook, sarà necessario selezionare gli elementi di Outlook che si desidera sincronizzare.

1. In Outlook, selezionare i contatti, gli eventi e le attività da sincronizzare.
2. Sulla barra multifunzione di Outlook, fare clic su **Categorizza**.
3. Selezionare la categoria `Sincronizza con Salesforce`.

   Gli elementi categorizzati verranno sincronizzati durante il successivo ciclo di sincronizzazione.

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

## Selezione degli elementi di Microsoft® Outlook® da non sincronizzare con Salesforce

Se è stata impostata la sincronizzazione dei contatti, degli eventi e delle attività di Outlook in Salesforce utilizzando l'opzione `Sincronizza tutti gli elementi di Outlook` in Salesforce per Outlook, è possibile comunque specificare gli elementi che non si desidera sincronizzare.

1. In Outlook, selezionare i contatti, gli eventi e le attività da non sincronizzare.
2. Sulla barra multifunzione di Outlook, fare clic su **Categorizza**.
3. Selezionare la categoria `Non sincronizzare con Salesforce`.

   Gli elementi categorizzati non verranno sincronizzati a partire dal successivo ciclo di sincronizzazione.

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

## Voci non risolte personali

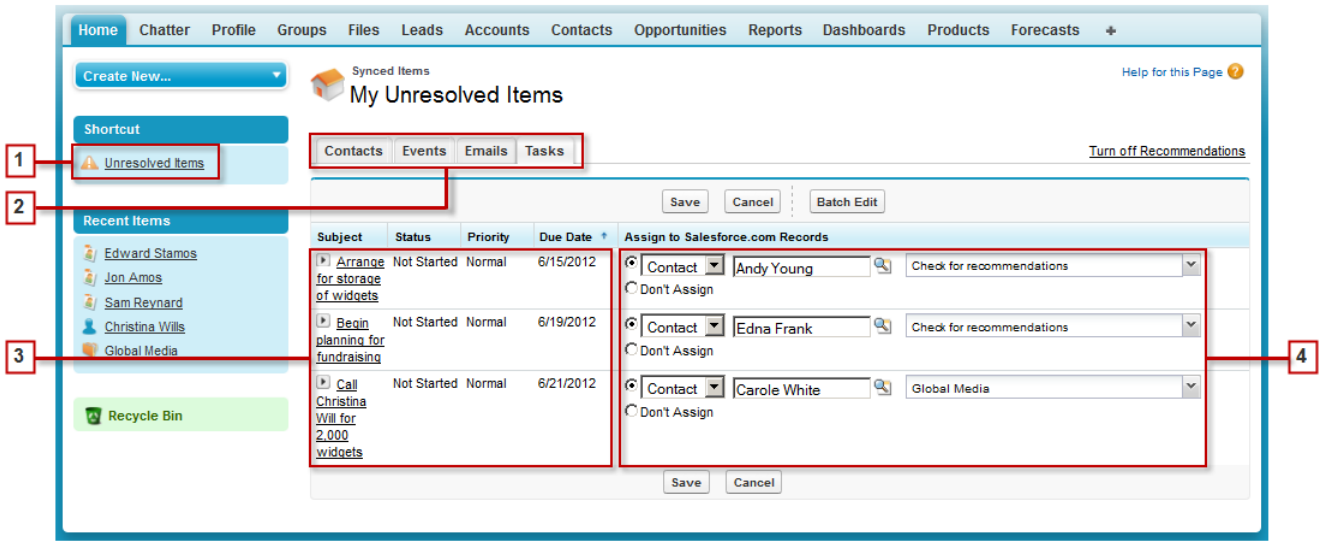
Quando si utilizza Salesforce per Outlook, Exchange Sync o Email a Salesforce per sincronizzare gli elementi o aggiungere messaggi email dall'applicazione di posta a Salesforce, eventuali elementi che queste funzionalità non sono in grado di assegnare automaticamente ai record di Salesforce appaiono in Voci non risolte personali.

Questa pagina si utilizzerà regolarmente per gestire le voci non risolte in attesa di assegnazione. Gli eventi ricorrenti non sono visualizzati nella pagina Voci non risolte personali. Per associare gli eventi ricorrenti a record di Salesforce è possibile accedere direttamente agli eventi ricorrenti nel proprio calendario.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience (solo se viene richiesto di risolvere elementi di Salesforce per Outlook dalla barra di sistema di Windows)

Disponibile in: **tutte** le versioni




1. È possibile accedere alla pagina Voci non risolte personali utilizzando il collegamento **Voci non risolte** sulla barra laterale.
2. Rivedere rapidamente le voci non assegnate suddivise per tipo utilizzando le schede Referenti, Eventi e Operazioni.
3. Visualizzare le voci non assegnate.
4. Assegnare le voci ai record Salesforce manualmente o utilizzando i consigli di Salesforce oppure confermare che si desidera lasciarle non assegnate.

## Funzionalità che semplificano la risoluzione delle voci

Le seguenti funzionalità consentono di risolvere le voci in modo rapido e semplice.

| Per | Utilizzare la funzione | Questa funzione consente di risparmiare tempo perché |
|---|---|---|
| Assegnare più voci contemporaneamente | Modifica batch | Consente di assegnare fino a 50 voci contemporaneamente in un'unica area di attesa. |
| Ricevere consigli da Salesforce | Consigli | Salesforce fornisce consigli riguardo agli account, ai casi e alle opportunità a cui è possibile assegnare le voci. Se non si desidera visualizzarli, fare clic sul collegamento **Disattiva consigli**. Se si cambia idea, fare clic sul link **Attiva consigli**.<br>I consigli vengono visualizzati solo quando si seleziona un referente dalla ricerca e l'elenco correlato è vuoto. Salesforce visualizza i consigli in base ai seguenti criteri.<br>• **Account:** il referente dispone di un account come controllante o di un ruolo referente nell'account.<br>• **Casi:** il referente è correlato al caso. |

| Per | Utilizzare la funzione | Questa funzione consente di risparmiare tempo perché |
| --- | --- | --- |
| | | • **Opportunità:** il referente ha un ruolo referente nell'opportunità. |

VEDERE ANCHE:

Risoluzione delle operazioni di Outlook sincronizzate

Risoluzione dei contatti sincronizzati

Risoluzione degli eventi sincronizzati

## Risoluzione dei contatti sincronizzati

Quando si esegue la sincronizzazione dei contatti dall'applicazione di posta con Salesforce per Outlook o Exchange Sync, alcuni vengono automaticamente assegnati agli account in base alla società. I restanti vengono aggiunti alle Voci non risolte personali, dove è possibile assegnare i contatti agli account di Salesforce oppure confermare che si desidera lasciarli non assegnati.

1. Per accedere ai contatti non risolti, utilizzare il collegamento **Voci non risolte** dell'intestazione laterale.
2. Per risolvere i singoli referenti, procedere in uno dei modi seguenti.
   - Assegnare un account.
     - Selezionare un account nella sezione Scegli account suggerito nell'elenco a discesa. Gli account vengono suggeriti solo se vengono identificate possibili corrispondenze in base alla società del referente. Gli account suggeriti visualizzano sempre il campo `Nome account` e i primi tre campi aggiuntivi definiti nel layout di ricerca account dell'utente. Se l'organizzazione dispone di filtri di ricerca referenti che impediscono l'assegnazione di determinati account ai referenti, questi account non verranno visualizzati come suggeriti e non potranno essere assegnati ai referenti.
     - Selezionare *`Cerca in Salesforce.com...`*. Nell'area di ricerca, fare clic su **Nuovo**, immettere le informazioni sull'account e fare clic su **Salva** oppure immettere i criteri di ricerca, selezionare **Vai!** e fare clic sull'account desiderato. Se la ricerca non è visibile, potrebbe essere necessario prima consentire la visualizzazione delle finestre popup da Salesforce.
   - Lasciare non assegnato—Selezionare *`Non assegnare nuovo account`* dall'elenco a discesa per confermare che il referente privo di account deve rimanere senza assegnazione. I referenti non assegnati non sono correlati ai record di Salesforce e sono visibili solo all'utente e all'amministratore.
   - Scegliere un account se c'è un conflitto—Se le società dei contatti dell'email e di Salesforce sono diverse, fare clic su *`Non assegnare nuovo account`* nell'elenco a discesa per sovrascrivere l'una con l'altra. L'account di Salesforce sovrascrive la società dei contatti dell'email se Salesforce è impostato per prevalere e viceversa se l'email è impostato per prevalere su Salesforce.
   - Annullare una selezione—Selezionare *—`Nessuna selezione`—* dall'elenco a discesa.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience (solo se viene richiesto di risolvere elementi di Salesforce per Outlook dalla barra di sistema di Windows)

Disponibile in: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare o modificare i referenti non risolti:

- "Modifica" per i referenti e "Lettura" per gli account

  E

  Sincronizzazione abilitata per i referenti

Per creare nuovi account:

- "Modifica" per i referenti e "Crea" per gli account

  E

  "Mostra Creazione rapida"

3. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche. Tutte le voci modificate vengono rimosse dall'elenco. Le voci rimanenti continuano la sincronizzazione ed è possibile tornarvi in qualsiasi momento per risolverle. Se si fa clic su **Annulla** vengono annullate tutte le modifiche nella pagina. Tutti i referenti assegnati a un account sono ora visualizzati nell'elenco correlato Referenti di quell'account.

Nota: è anche possibile risolvere un referente dal record referente rendendolo privato oppure assegnandolo a un account.

L'elenco dei referenti non risolti ora funziona come una qualsiasi visualizzazione elenco standard. Fare clic su **Modifica** o **Crea nuova visualizzazione** per definire i filtri e personalizzare le colonne.

VEDERE ANCHE:

Voci non risolte personali

Sincronizzazione di referenti con Salesforce per Outlook

## Risoluzione degli eventi sincronizzati

Gli eventi non ricorrenti sincronizzati dall'applicazione di posta con Salesforce per Outlook o Exchange Sync appaiono nel calendario Salesforce e nella pagina Voci non risolte personali dell'utente. Utilizzare questa pagina per assegnare gli eventi ai record Salesforce correlati oppure per confermare che si desidera lasciarli non assegnati.

Nota: Gli eventi ricorrenti non sono visualizzati nella pagina Voci non risolte personali. Per associare gli eventi ricorrenti a record di Salesforce è possibile accedere direttamente agli eventi ricorrenti nel proprio calendario.

1. Per accedere agli eventi non risolti, utilizzare il collegamento **Voci non risolte** dell'intestazione laterale.
2. Scegliere una delle seguenti operazioni, a seconda di come si desidera risolvere un evento.
   - Assegnare ai record correlati—Immettere un record correlato in un campo o in entrambi. Se necessario, selezionare dapprima il tipo di record esatto dall'elenco a discesa. Se si assegna un lead, non è possibile assegnare record aggiuntivi. Eliminare la voce immessa per annullare un'assegnazione.
   - Lasciare non assegnato—Fare clic su **Non assegnare**. Gli eventi non assegnati, quali le riunioni interne o gli appuntamenti personali, non sono collegati ad altri record e sono visibili solo all'utente.
3. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche. Tutte le voci modificate vengono rimosse dall'elenco. Le voci rimanenti continuano la sincronizzazione ed è possibile tornarvi in qualsiasi momento per risolverle. Se si fa clic su **Annulla** vengono annullate tutte le modifiche nella pagina. L'evento viene aggiunto all'elenco correlato Cronologia attività o Attività aperte del record associato. Non è possibile salvare le modifiche se gli eventi contengono un campo personalizzato obbligatorio o se un campo personalizzato attività diventa obbligatorio dopo che sono state aggiunte nuove voci all'elenco degli eventi non risolti.

Nota: è anche possibile risolvere un evento dal record evento rendendolo privato o assegnandolo ad altri record Salesforce mediante i campi `Correlato a` e `Nome`. Gli eventi assegnati e privati vengono automaticamente rimossi dall'elenco degli eventi non risolti. Per visualizzare la descrizione di un evento, fare clic su ▸ accanto alla descrizione di un oggetto.

VEDERE ANCHE:

Voci non risolte personali

Sincronizzazione di eventi con Salesforce per Outlook

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience (solo se viene richiesto di risolvere elementi di Salesforce per Outlook dalla barra di sistema di Windows)

Disponibile nelle versioni: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare o modificare gli eventi non risolti:
- "Modifica" per gli eventi e "Lettura" per gli oggetti che si assegnano agli eventi

  E

  Sincronizzazione abilitata per gli eventi

Per creare nuovi record di Salesforce:
- "Modifica" per gli eventi

  E

  "Mostra creazione rapida" e "Crea" per quegli oggetti

Per visualizzare i dati utilizzati di recente nei campi dei record correlati:
- "Completamento automatico della ricerca" in Impostazioni ricerca

## Risoluzione delle operazioni di Outlook sincronizzate

Le operazioni sincronizzate da Outlook con Salesforce per Outlook compaiono nella pagina Voci non risolte personali. Utilizzare questa pagina per assegnare le operazioni ai record Salesforce correlati o per confermare che si desidera lasciarle non assegnate.

1. Per accedere alle operazioni non risolte, utilizzare il collegamento **Voci non risolte** dell'intestazione laterale.
2. Scegliere una delle azioni seguenti a seconda di come si desidera risolvere un'operazione.
   - Assegnare ai record correlati—Immettere un record correlato in un campo o in entrambi. Se necessario, selezionare dapprima il tipo di record esatto dall'elenco a discesa. Se si assegna un lead, non è possibile assegnare record aggiuntivi. Eliminare la voce immessa per annullare un'assegnazione.
   - Lasciare non assegnato—Fare clic su **Non assegnare**. Le operazioni non assegnate, quali le riunioni interne o gli appuntamenti personali, non sono collegate ad altri record e sono visibili solo all'utente.
3. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche. Tutte le voci modificate vengono rimosse dall'elenco. Le voci rimanenti continuano la sincronizzazione ed è possibile tornarvi in qualsiasi momento per risolverle. Se si fa clic su **Annulla** vengono annullate tutte le modifiche nella pagina. L'operazione viene aggiunta all'elenco correlato Cronologia attività o Attività aperte del record associato. Non è possibile salvare le modifiche se le operazioni contengono un campo personalizzato obbligatorio o se un campo personalizzato attività diventa obbligatorio dopo che sono state aggiunte nuove voci all'elenco delle operazioni non risolte.

Nota: è anche possibile risolvere un'operazione dal record operazione assegnandola ad altri record Salesforce mediante i campi `Correlato a` e `Nome`. Le operazioni assegnate vengono eliminate automaticamente dall'elenco delle operazioni non risolte.

VEDERE ANCHE:

Voci non risolte personali

Sincronizzazione di operazioni con Salesforce per Outlook

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience (solo se viene richiesto di risolvere elementi di Salesforce per Outlook dalla barra di sistema di Windows)

Disponibile in: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare o modificare le operazioni non risolte:
- "Modifica" per le operazioni e "Lettura" per gli oggetti che si assegnano alle operazioni

  E

  Sincronizzazione abilitata per le operazioni

Per creare nuovi record di Salesforce:
- "Modifica" per le operazioni

  E

  "Mostra creazione rapida" e "Crea" per quegli oggetti

Per visualizzare i dati utilizzati di recente nei campi dei record correlati:
- "Completamento automatico della ricerca" in Impostazioni ricerca

## Eliminazione degli elementi sincronizzati con Salesforce per Outlook

È possibile rimuovere un elemento in sincronizzazione con Salesforce per Outlook sia da Salesforce che da Outlook eliminando l'elemento in un solo sistema. Prestare particolare attenzione alle operazioni ricorrenti e agli ultimi elementi aggiornati che si desidera eliminare.

Verificare innanzitutto la direzione di sincronizzazione del referente, dell'evento o dell'operazione che si desidera eliminare. Eliminare quindi l'elemento dal sistema di provenienza impostato per l'elemento. Se gli elementi sono impostati per essere sincronizzati in entrambe le direzioni, è possibile eliminare gli elementi da ogni sistema.

Di conseguenza, Salesforce per Outlook rimuove automaticamente l'elemento corrispondente nell'altro sistema.

**Nota:** Poiché le operazioni ricorrenti vengono sincronizzate solo da Salesforce, non è necessario verificare la direzione di sincronizzazione prima di eliminarle: le operazioni ricorrenti devono essere sempre eliminate in Salesforce.

1. Dalle impostazioni personali, immettere *`Salesforce per Outlook`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Visualizza la mia configurazione**.
2. Rivedere l'impostazione della direzione di sincronizzazione del referente, dell'evento o dell'operazione non ricorrente che si desidera eliminare.
3. Eliminare l'elemento nel sistema da cui proviene la sincronizzazione.
   Ad esempio, se si desidera eliminare un referente e la sincronizzazione dei referenti è impostata da Outlook a Salesforce, eliminare il referente in Outlook.
   L'elemento eliminato verrà rimosso da entrambi i sistemi nel successivo ciclo di sincronizzazione.

**EDIZIONI**

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **tutte** le versioni

**AUTORIZZAZIONI UTENTE**

Per eliminare gli elementi sincronizzati tra Salesforce e Outlook
- "Elimina" per tutti gli oggetti che l'utente desidera eliminare

Se l'elemento non è stato rimosso da entrambi i sistemi, è possibile che l'utente o un altro agente di vendita abbia aggiornato il record nello stesso ciclo di sincronizzazione e che Salesforce per Outlook abbia dato priorità all'aggiornamento anziché all'eliminazione. Ciò avviene a causa dell'impostazione di `Comportamento di conflitto` in una configurazione Salesforce per Outlook che dà priorità all'aggiornamento in un sistema e non all'eliminazione nell'altro sistema. In questo caso, eliminare nuovamente il record per rimuoverlo da entrambi i sistemi. In alternativa, rivolgersi al collega che probabilmente non desidera eliminare l'elemento.

## Visualizzazione di record di Salesforce in Microsoft® Outlook®

**AUTORIZZAZIONI UTENTE**

| | |
|---|---|
| Per visualizzare il Riquadro laterale Salesforce in Outlook: | "Riquadro laterale" nella configurazione Outlook |
| Per aggiungere email (inclusi gli allegati), eventi e operazioni (attività) di Outlook ai record di Salesforce: | "Aggiungi messaggio email" nella configurazione Outlook |
| Per aggiungere allegati di messaggi email specifici a Salesforce: | "Consenti agli utenti di selezionare gli allegati" nella configurazione Outlook |
| Per aggiungere email (inclusi gli allegati), eventi e operazioni (attività) a più referenti: | "Consenti agli utenti di correlare più referenti alle operazioni e agli eventi" in Impostazioni delle attività |
| Per aggiungere email a più record Salesforce che accettano le operazioni: | Contattare l'Assistenza clienti di Salesforce |

**EDIZIONI**

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

È possibile visualizzare i referenti e i lead di Salesforce correlati ai messaggi email importanti di Outlook direttamente in Outlook. Il Riquadro laterale di Salesforce visualizza i record di Salesforce ai quali è possibile aggiungere messaggi email, eventi e attività di Outlook.

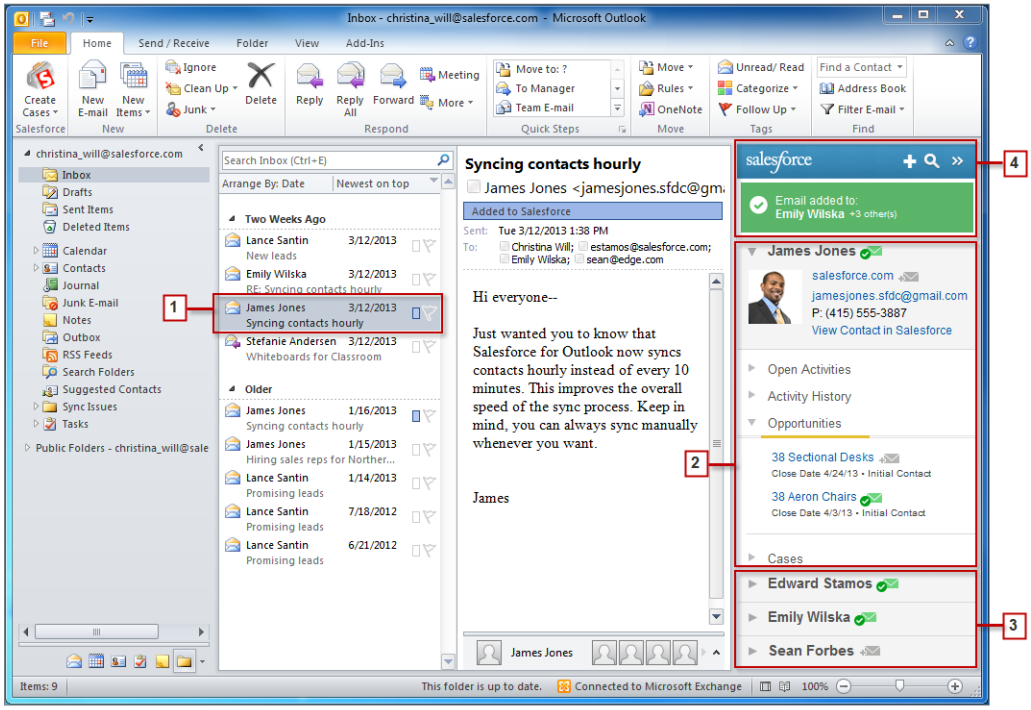
Ecco una demo: Using the Salesforce Side Panel to Work with Records in Microsoft® Outlook®

Quando si seleziona un messaggio email dalla posta in arrivo o un evento dal Calendario in Outlook, il Riquadro laterale di Salesforce visualizza i dettagli relativi ai referenti e ai lead correlati di Salesforce direttamente in Outlook. Dopo che l'amministratore ha abilitato il Riquadro laterale nella configurazione Outlook, il Riquadro laterale visualizzerà fino a 10 referenti e lead indicati dai campi `Da`, `A` e `Cc` dell'email o dell'evento.

Inoltre, il Riquadro laterale di Salesforce

- Visualizza fino a quattro attività, opportunità e casi, correlati ai referenti e ai lead visualizzati nel Riquadro laterale.
- Semplifica l'aggiunta di messaggi email di Outlook e dei relativi allegati a più record di Salesforce e l'aggiunta di eventi e attività di Outlook a più referenti e a un altro record a cui si possono associare le operazioni, come un account, un caso o anche un record di oggetto personalizzato.
- Rileva i referenti o lead duplicati. Scegliere quelli più appropriati per la visualizzazione nel Riquadro laterale.
- Consente di creare record di Salesforce direttamente dal Riquadro laterale.
- Include una funzionalità di ricerca per individuare ulteriori record di Salesforce.
- Include link per la visualizzazione di tutti i dettagli dei record direttamente in Salesforce.

Di seguito viene indicato come si utilizza il Riquadro laterale.




1. Selezionare un messaggio email o un evento in Outlook.
2. Esaminare il contenuto Salesforce che appare nel Riquadro laterale, che visualizza referenti e lead in base all'ordine in cui appaiono nei campi `Da`, `A` e `Cc` del messaggio. Per ogni referente e lead, è semplice visualizzare le attività, le opportunità e i casi correlati. Se si desidera visualizzare i dettagli completi dei record, fare clic sul link di un record per aprirlo direttamente in Salesforce.

Per aggiungere il messaggio email o l'evento ai record di Salesforce prescelti, fare clic su o accanto a tali record. Gli allegati email vengono inclusi automaticamente quando si aggiunge un messaggio email a Salesforce, a meno che nell'organizzazione sia abilitata la funzione che consente di selezionare allegati email specifici. In questo caso, nel Riquadro laterale, accanto ai singoli allegati, apparirà . Fare clic sull'icona per aggiungere gli allegati a Salesforce.

Se la funzione Account e referenti sociali è abilitata in Salesforce, il Riquadro laterale visualizza le foto dei profili di Facebook® o Twitter™, in base a quello che l'utente ha scelto di visualizzare in Salesforce per tali referenti e lead.

3. Selezionare gli altri referenti e lead correlati al messaggio email per visualizzarne i dettagli, insieme alle attività, alle opportunità e ai casi correlati.
4. Visualizzare rapidamente i record di Salesforce a cui sono stati aggiunti i messaggi email o gli eventi. Se si desidera creare un nuovo account, caso, referente, lead, opportunità o un record di oggetti personalizzati correlati al messaggio email, fare clic sull'icona . Se non si visualizzano i record che si sta cercando, fare clic su per trovare altri record e aggiungere i messaggi email, gli eventi o le operazioni dall'elenco Attività di Outlook. Esiste anche una funzione di compressione ( ) per nascondere il Riquadro laterale.

VEDERE ANCHE:

Aggiunta di messaggi email di Microsoft® Outlook® ai record di Salesforce
Creazione di record direttamente dal Riquadro laterale di Salesforce
Ricerca di record di Salesforce in Microsoft® Outlook®

## Aggiunta di messaggi email di Microsoft® Outlook® ai record di Salesforce

| AUTORIZZAZIONI UTENTE | |
|---|---|
| Per visualizzare il Riquadro laterale Salesforce in Outlook: | "Riquadro laterale" nella configurazione Outlook |
| Per aggiungere email (inclusi gli allegati), eventi e operazioni (attività) di Outlook ai record di Salesforce: | "Aggiungi messaggio email" nella configurazione Outlook |
| Per aggiungere allegati di messaggi email specifici a Salesforce: | "Consenti agli utenti di selezionare gli allegati" nella configurazione Outlook |
| Per aggiungere email (inclusi gli allegati), eventi e operazioni (attività) a più referenti: | "Consenti agli utenti di correlare più referenti alle operazioni e agli eventi" in Impostazioni delle attività |
| Per aggiungere email a più record Salesforce che accettano le operazioni: | Contattare l'Assistenza clienti di Salesforce |

| EDIZIONI |
|---|
| Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience |
| Disponibile in: **tutte** le versioni |

Tenere traccia delle email importanti di Outlook correlate ai record di Salesforce dal Riquadro laterale di Salesforce.

La procedura verrà completata utilizzando il Riquadro laterale di Salesforce, una funzione disponibile in Salesforce per Outlook. Se non si ha dimestichezza con il Riquadro laterale, consultare le informazioni in Visualizzazione dei record di Salesforce in Microsoft® Outlook®.

1. In Outlook, eseguire una delle seguenti operazioni:
   - Selezionare un messaggio email nella posta in arrivo.
   - Creare un nuovo messaggio email.

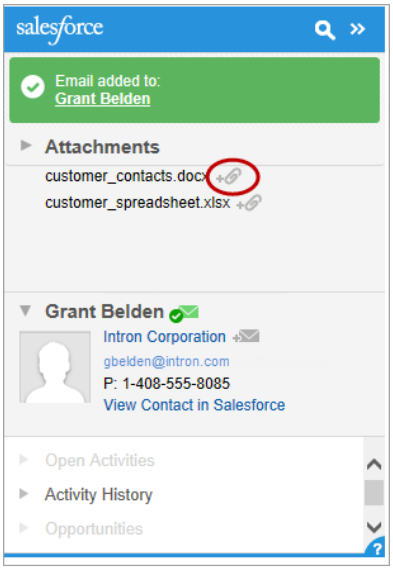
È possibile aggiungere un messaggio email a più referenti e a un altro record a cui si possono associare operazioni, come un account, un caso o un'opportunità.

2. Nel Riquadro laterale, fare clic su per il referente, account, caso, opportunità o lead a cui si desidera aggiungere il messaggio email. Il Riquadro laterale consente di verificare i record di Salesforce a cui è stato aggiunto il messaggio email.

   Se si sta inviando un nuovo messaggio email, verrà aggiunto ai record Salesforce dopo la selezione di **Invia**.

3. Gli allegati vengono aggiunti in modo diverso, a seconda se l'utente è stato configurato per l'uso del Riquadro laterale.

   - Se la sezione degli allegati appare dopo avere aggiunto il messaggio email a Salesforce, fare clic su per includere determinati allegati email al record.




   - Se l'opzione di aggiunta degli allegati non appare, gli allegati verranno inclusi automaticamente quando si aggiunge il messaggio email a Salesforce.

VEDERE ANCHE:

Ricerca di record di Salesforce in Microsoft® Outlook®
Rimozione dei messaggi email di Microsoft® Outlook® dai record di Salesforce
Ricerca di record di Salesforce in Microsoft® Outlook®

## Rimozione dei messaggi email di Microsoft® Outlook® dai record di Salesforce

| AUTORIZZAZIONI UTENTE | |
|---|---|
| Per visualizzare il Riquadro laterale Salesforce in Outlook: | "Riquadro laterale" nella configurazione Outlook |
| Per aggiungere email (inclusi gli allegati), eventi e operazioni (attività) di Outlook ai record di Salesforce: | "Aggiungi messaggio email" nella configurazione Outlook |

| EDIZIONI |
|---|
| Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience |
| Disponibile in: **tutte** le versioni |

| | |
|---|---|
| Per aggiungere allegati di messaggi email specifici a Salesforce: | "Consenti agli utenti di selezionare gli allegati" nella configurazione Outlook |
| Per aggiungere email (inclusi gli allegati), eventi e operazioni (attività) a più referenti: | "Consenti agli utenti di correlare più referenti alle operazioni e agli eventi" in Impostazioni delle attività |
| Per aggiungere email a più record Salesforce che accettano le operazioni: | Contattare l'Assistenza clienti di Salesforce |

È possibile rimuovere i messaggi email di Microsoft Outlook dai record di Salesforce con il Riquadro laterale di Salesforce per Outlook.

La procedura verrà completata utilizzando il Riquadro laterale di Salesforce, una funzione disponibile in Salesforce per Outlook. Se non si ha dimestichezza con il Riquadro laterale, consultare le informazioni in Visualizzazione dei record di Salesforce in Microsoft® Outlook®.

1. In Outlook, selezionare il messaggio email che si desidera rimuovere dai record di Salesforce.
2. Nel Riquadro laterale di Salesforce, individuare il record di Salesforce da cui si desidera rimuovere il messaggio email. La sezione superiore del riquadro laterale visualizza i record a cui è già stato aggiunto il messaggio email.
3. Con il mouse, passare sopra , che diventa , quindi farvi clic sopra per rimuovere il messaggio email dal record di Salesforce. Il Riquadro laterale visualizza gli aggiornamenti relativi ai record di Salesforce rimanenti a cui è stato aggiunto il messaggio email.

VEDERE ANCHE:

Aggiunta di messaggi email di Microsoft® Outlook® ai record di Salesforce

Ricerca di record di Salesforce in Microsoft® Outlook®

## Aggiunta di eventi di Microsoft® Outlook® ai record di Salesforce

Per aggiungere gli eventi di Outlook ai record Salesforce correlati, utilizzare il Riquadro laterale Salesforce. L'evento viene aggiunto al record di Salesforce come attività, che può essere visualizzata negli elenchi correlati Cronologia attività e Attività aperte del record.

1. In Outlook, selezionare un evento che si desidera aggiungere ai record di Salesforce. È possibile aggiungere un evento a più referenti e a un altro record a cui si possono associare operazioni, come un account, un caso o un'opportunità.

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare il Riquadro laterale Salesforce in Outlook:

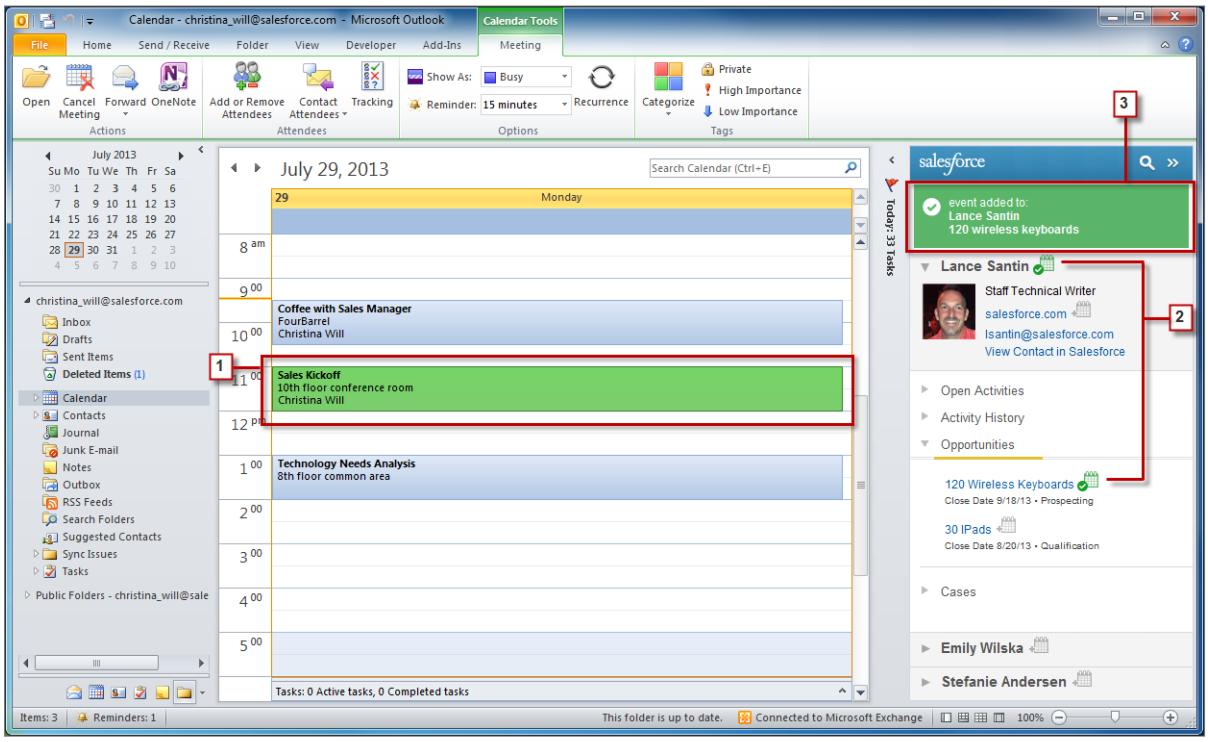
- "Riquadro laterale" nella configurazione Outlook

Per aggiungere email (inclusi gli allegati), eventi e operazioni (attività) di Outlook ai record di Salesforce:

- "Aggiungi messaggio email" nella configurazione Outlook

Per aggiungere email (inclusi gli allegati), eventi e operazioni (attività) a più referenti:

- "Consenti agli utenti di correlare più referenti alle operazioni e agli eventi" in Impostazioni delle attività




2. Nel Riquadro laterale di Salesforce, fare clic su per il referente, lead, account, caso o opportunità a cui si desidera aggiungere l'evento.

   Una volta aggiunto l'evento, si visualizzerà .

3. Rivedere i record Salesforce ai quali è stato aggiunto l'evento.

## Aggiunta delle operazioni di Microsoft® Outlook® ai record di Salesforce

È possibile aggiungere le operazioni di Outlook a più referenti di Salesforce e a qualsiasi record che accetti le operazioni, ad esempio un account, un lead o un'opportunità. L'operazione viene aggiunta al record di Salesforce come attività, che può essere visualizzata negli elenchi correlati Cronologia attività e Attività aperte del record.

Aggiungere le operazioni di Outlook ai record di Salesforce da Attività in Microsoft Outlook.

1. Selezionare l'operazione che si desidera aggiungere a un record di Salesforce.
2. Fare clic su nel Riquadro laterale per visualizzare il record di Salesforce a cui si desidera aggiungere l'operazione.
3. Fare clic su accanto al record nei risultati della ricerca.

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare il Riquadro laterale Salesforce in Outlook:

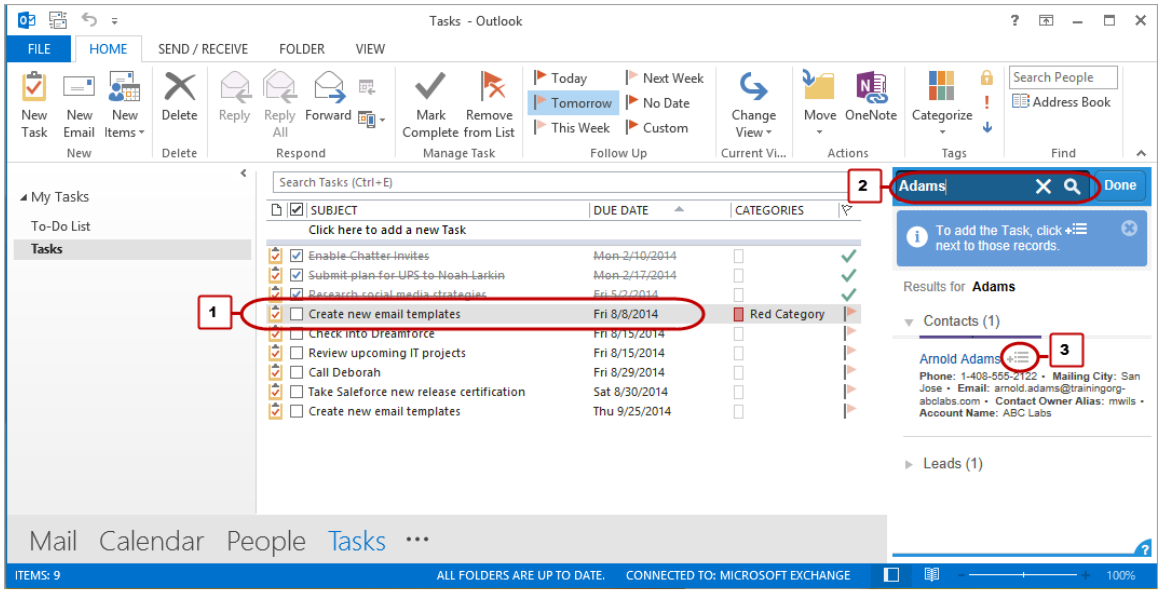
- "Riquadro laterale" nella configurazione Outlook

Per aggiungere email (inclusi gli allegati), eventi e operazioni (attività) di Outlook ai record di Salesforce:

- "Aggiungi messaggio email" nella configurazione Outlook

Per aggiungere email (inclusi gli allegati), eventi e operazioni (attività) a più referenti:

- "Consenti agli utenti di correlare più referenti alle operazioni e agli eventi" in Impostazioni delle attività




Una volta aggiunta l'operazione, apparirà .

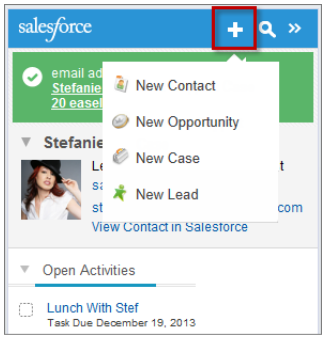
## Creazione di record direttamente dal Riquadro laterale di Salesforce

Creare rapidamente diversi tipi di record direttamente dal Riquadro laterale in Microsoft® Outlook®.

A seconda di come l'amministratore ha impostato l'accesso al publisher riquadro laterale di Salesforce, è possibile creare direttamente dal riquadro laterale account, casi, referenti, lead, opportunità e altri tipi di record personalizzati per l'organizzazione.

1. Selezionare un messaggio email in Outlook, quindi fare clic sull'icona .

   Verrà visualizzato qualcosa di simile a questo.




2. Scegliere un'azione.

   Le azioni disponibili dipendono dalle azioni impostate dall'amministratore, ad esempio Nuovo referente.

3. Completare i dettagli del record inserendo le informazioni rilevanti.

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

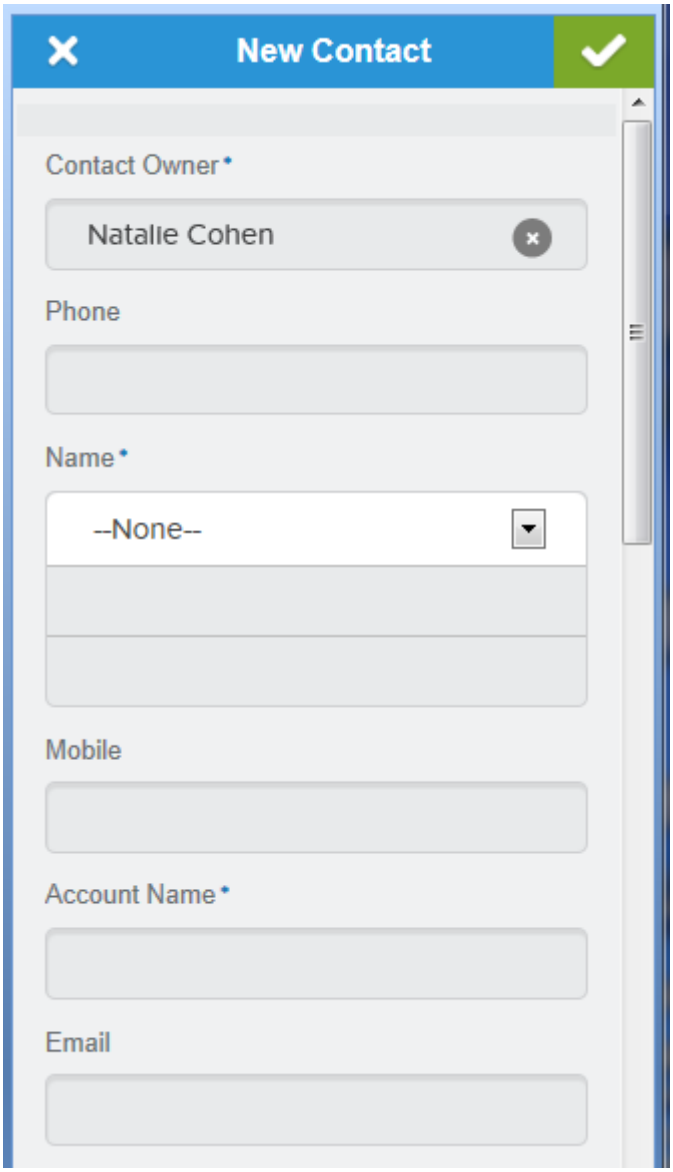
AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare il Riquadro laterale di Salesforce:

- "Riquadro laterale" nelle configurazioni Outlook

Per creare nuovi record dal Riquadro laterale di Salesforce:

- "Creazione" e "Lettura" su tutti gli oggetti a partire dai quali gli utenti creano record E "Visibile" su tutti i campi obbligatori dei record creati dagli utenti




4. Fare clic sull'icona per salvare il record.
   Ricordare che gli allegati dei messaggi email non vengono inclusi nei record creati.

## Ricerca di record di Salesforce in Microsoft® Outlook®

AUTORIZZAZIONI UTENTE

| | |
|---|---|
| Per visualizzare il Riquadro laterale Salesforce in Outlook: | "Riquadro laterale" nella configurazione Outlook |
| Per aggiungere email (inclusi gli allegati), eventi e operazioni (attività) di Outlook ai record di Salesforce: | "Aggiungi messaggio email" nella configurazione Outlook |

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni

| | |
|---|---|
| Per aggiungere allegati di messaggi email specifici a Salesforce: | "Consenti agli utenti di selezionare gli allegati" nella configurazione Outlook |
| Per aggiungere email (inclusi gli allegati), eventi e operazioni (attività) a più referenti: | "Consenti agli utenti di correlare più referenti alle operazioni e agli eventi" in Impostazioni delle attività |
| Per aggiungere email a più record Salesforce che accettano le operazioni: | Contattare l'Assistenza clienti di Salesforce |

La procedura verrà completata utilizzando il Riquadro laterale di Salesforce, una funzione disponibile in Salesforce per Outlook. Se non si ha dimestichezza con il Riquadro laterale, consultare le informazioni in Visualizzazione dei record di Salesforce in Microsoft® Outlook®.

Quando si visualizzano i dettagli che appaiono nel Riquadro laterale Salesforce, potrebbe essere utile eseguire ricerche di ulteriori record di Salesforce. I risultati della ricerca visualizzano i referenti ed eventuali altri record a cui è possibile associare operazioni, ad esempio una campagna, un caso o un'opportunità.

1. Da Outlook, selezionare un messaggio email per il quale si desiderano visualizzare ulteriori record di Salesforce.
2. Nel riquadro laterale, fare clic su .
3. Digitare i termini della ricerca. Ad esempio, se si desidera cercare i record di Salesforce correlati ai *desktop*, digitare `desktop`.
4. Fare clic sull'icona della ricerca per visualizzare i record di Salesforce correlati al termine di ricerca.

VEDERE ANCHE:

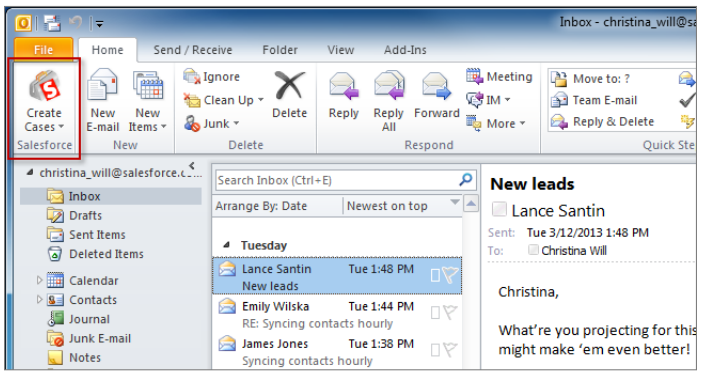
Visualizzazione di record di Salesforce in Microsoft® Outlook®

Aggiunta di messaggi email di Microsoft® Outlook® ai record di Salesforce

## Creazione di casi dalla barra multifunzione di Outlook con Salesforce per Outlook

**Nota:** Prima di utilizzare questa funzione, considerare la possibilità di creare record direttamente dal Riquadro laterale di Salesforce. Ricordare che quando si creano i casi dal riquadro laterale, gli allegati di email non vengono inclusi.

Se in Microsoft® Outlook® il pulsante con l'elenco a discesa **Crea casi** non compare, rivolgersi all'amministratore che può abilitare questa funzione.




Se si tiene traccia dei casi in Salesforce, è possibile creare dei nuovi casi dai messaggi email di Microsoft® Outlook®. L'amministratore deve prima creare le destinazioni per Email a caso che compaiono nel pulsante con l'elenco a discesa **Crea casi** in Outlook. Per ogni destinazione è possibile scegliere l'assegnatario, che può essere sia un utente singolo che un'area di attesa. Quando si creano i casi, è possibile aggiungere fino a 10 messaggi email alla volta per ogni destinazione.

1. In Outlook, selezionare fino a 10 email inviate o ricevute e fare clic su **Crea casi**.
2. Selezionare una destinazione dall'elenco a discesa. Salesforce per Outlook aggiunge le email selezionate come caso in Salesforce.

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **tutte** le versioni

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per includere allegati email quando si creano i casi:

- "Salva sempre gli allegati email" nelle impostazioni personali di Email a Salesforce

  E

  "Aggiungi messaggio email" nella configurazione Salesforce per Outlook

VEDERE ANCHE:

- Creazione di record direttamente dal Riquadro laterale di Salesforce
- Modifica delle impostazioni dell'email Salesforce per Outlook
- Accesso alle impostazioni e agli strumenti di Salesforce per Outlook

## Domande frequenti su Salesforce per Outlook

| Categoria | Domande |
| --- | --- |
| **Domande generali su Salesforce per Outlook** | Qual è la differenza tra le voci private in Salesforce e Microsoft® Outlook®? |

EDIZIONI

Questa funzione può essere gestita nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **tutte** le versioni

| Categoria | Domande |
| --- | --- |
| **Installazione di Salesforce per Outlook** | È possibile disporre contemporaneamente dell'installazione di Salesforce per Outlook e di Connect per Outlook?<br>Salesforce per Outlook supporta i terminal server?<br>Perché l'installazione di Salesforce per Outlook si blocca alla schermata dei prerequisiti? |
| **Configurazione di Salesforce per Outlook** | Perché non riesco ad accedere a Salesforce per Outlook?<br>Posso mappare i campi personalizzati che sto sincronizzando con Salesforce per Outlook?<br>È possibile configurare globalmente Salesforce per Outlook?<br>È possibile utilizzare la logica dei filtri negli insiemi di dati di Salesforce per Outlook?<br>È possibile utilizzare le categorie di Outlook per indicare ciò che si desidera sincronizzare con Salesforce per Outlook? |
| **Sincronizzazione con Salesforce per Outlook** | È necessario sincronizzare Outlook o utilizzare le importazioni guidate per caricare i dati in Salesforce?<br>È possibile sincronizzare gli account personali utilizzando Salesforce per Outlook?<br>È possibile aggiungere casi utilizzando Salesforce per Outlook?<br>È possibile associare i record di Outlook agli oggetti personalizzati utilizzando Salesforce per Outlook? |
| **Selezione dei record da sincronizzare** | È possibile utilizzare le categorie di Outlook per indicare ciò che si desidera sincronizzare con Salesforce per Outlook? |
| **Gestione dei record sincronizzati** | Perché Salesforce per Outlook crea dei record duplicati in Microsoft® Outlook®?<br>Perché Salesforce per Outlook crea dei referenti duplicati in Salesforce e Microsoft® Outlook®?<br>Perché Salesforce per Outlook elimina i miei record di Outlook dopo la sincronizzazione? |
| **Aggiunta di email con Salesforce per Outlook** | Perché Salesforce per Outlook non aggiunge le email al referente o al lead giusto in Salesforce?<br>Perché non riesco ad aggiungere messaggi email a Salesforce?<br>Quando aggiungo messaggi email a Salesforce, come posso includere gli allegati? |
| **Sincronizzazione di referenti** | Come si abilitano i referenti per la sincronizzazione in Salesforce per Outlook? |
| **Protezione dei dati** | Come vengono protetti i messaggi email da Salesforce per Outlook?<br>Salesforce supporta Single Sign-On (SSO) per Salesforce per Outlook?<br>Qual è il livello di protezione di Salesforce per Outlook? |

## Qual è la differenza tra le voci private in Salesforce e Microsoft® Outlook®?

Le voci private in Microsoft Outlook e Salesforce si differenziano in modi imprevedibili. La seguente tabella fornisce informazioni dettagliate che è opportuno conoscere prima di decidere se includere le voci private durante la sincronizzazione tra Outlook e Salesforce.

| Voce | Privata in Outlook | Privata in Salesforce |
|---|---|---|
| Referenti | Altri utenti dell'organizzazione, ad eccezione dell'amministratore di Exchange, non possono visualizzare i propri referenti. | Solo i referenti che non sono associati ad account sono privati e non visibili ad altri utenti Salesforce, ad eccezione degli utenti al di sopra di quel ruolo nella gerarchia e degli amministratori, che possono visualizzare, modificare ed eseguire rapporti sui referenti.<br>I referenti associati ad account, tuttavia, sono visibili ad altri utenti Salesforce. |
| Eventi | Altri utenti dell'organizzazione, ad eccezione dell'amministratore di Exchange, non possono visualizzare i propri eventi. | Solo i blocchi di tempo, e non i dettagli degli eventi, del proprio calendario sono visibili ad altri utenti Salesforce, ad eccezione degli utenti al di sopra di quel ruolo nella gerarchia e degli amministratori, che possono visualizzare, modificare ed eseguire rapporti sui referenti. |
| Operazioni | Altri utenti dell'organizzazione, ad eccezione dell'amministratore di Exchange, non possono visualizzare le proprie operazioni. | Salesforce non fornisce alcun modo per mantenere le operazioni private. Pertanto, gli altri utenti dell'organizzazione, a seconda del loro ruolo nella gerarchia, e gli amministratori, potranno vedere le proprie operazioni. |

VEDERE ANCHE:

Sincronizzazione di Salesforce per Outlook tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

Panoramica sulla sincronizzazione tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

## È possibile disporre contemporaneamente dell'installazione di Salesforce per Outlook e di Connect per Outlook?

Sì, è possibile disporre di entrambi i prodotti installati, ma per prestazioni ottimali si consiglia di eliminare Connect per Outlook e di utilizzare soltanto Salesforce per Outlook. Per nascondere temporaneamente Connect per Outlook, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla barra degli strumenti di Outlook e deselezionare Connect per Outlook.

VEDERE ANCHE:

Sincronizzazione di Salesforce per Outlook tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

## Salesforce per Outlook supporta i terminal server?

No. Salesforce per Outlook non supporta i terminal server, ad esempio Citrix.

VEDERE ANCHE:

Sincronizzazione di Salesforce per Outlook tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

## Perché l'installazione di Salesforce per Outlook si blocca alla schermata dei prerequisiti?

È possibile che il sistema in uso non soddisfi tutti i requisiti di sistema per Salesforce per Outlook. Verificare che il sistema soddisfi i requisiti e riprovare a installare Salesforce per Outlook.

VEDERE ANCHE:

- Sincronizzazione di Salesforce per Outlook tra Microsoft® Outlook® e Salesforce
- Installazione e configurazione di Salesforce per Outlook

## Perché non riesco ad accedere a Salesforce per Outlook?

L'impossibilità di accedere può dipendere dai requisiti di indirizzo IP dell'azienda. Se l'organizzazione limita gli indirizzi IP, gli accessi da indirizzi IP non affidabili restano bloccati finché non vengono attivati. Salesforce invia automaticamente un messaggio email di attivazione che si può utilizzare per effettuare l'accesso. Il messaggio contiene un token di protezione da inserire alla fine della propria password. Ad esempio, se la password è *`miapassword`* e il token di protezione è *`XXXXXXXXXX`* è necessario immettere *`miapasswordXXXXXXXXXX`* per accedere.

VEDERE ANCHE:

- Sincronizzazione di Salesforce per Outlook tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

## Posso mappare i campi personalizzati che sto sincronizzando con Salesforce per Outlook?

Sì. È possibile mappare un campo di Salesforce a un campo personalizzato di Outlook o un campo di Outlook a un campo personalizzato di Salesforce utilizzando Salesforce per Outlook. I seguenti tipi di campi sono disponibili per la mappatura:

- Campi di testo di Outlook
- Campi di testo di Salesforce
- Alcuni campi elenco di selezione di Salesforce

Per eseguire la mappatura ai campi personalizzati, aprire una configurazione di Outlook. In `Mappatura campi`, selezionare *`Campo personalizzato...`* dal fondo dell'elenco di selezione `Campo di Outlook`. Specificare il nome del campo e fare clic su **OK**.

VEDERE ANCHE:

- Personalizzazione dei campi sincronizzati tra Salesforce e Outlook

## È possibile configurare globalmente Salesforce per Outlook?

Sì, è possibile creare una configurazione in Salesforce e assegnarla ai profili e persino a utenti specifici. Quando questi utenti configurano Salesforce per Outlook, le impostazioni della configurazione vengono distribuite automaticamente ad Outlook.

VEDERE ANCHE:

- Gestione della configurazione Salesforce per Outlook

## È possibile utilizzare la logica dei filtri negli insiemi di dati di Salesforce per Outlook?

No, non è possibile utilizzare la logica dei filtri per limitare i record che gli utenti possono sincronizzare utilizzando Salesforce per Outlook.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica sulla sincronizzazione tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

## È possibile utilizzare le categorie di Outlook per indicare ciò che si desidera sincronizzare con Salesforce per Outlook?

No, Salesforce per Outlook utilizza le cartelle anziché le categorie per specificare le voci da sincronizzare.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica sulla sincronizzazione tra Microsoft® Outlook® e Salesforce
- Modifica delle cartelle di sincronizzazione Salesforce per Outlook

## È possibile sincronizzare gli account personali utilizzando Salesforce per Outlook?

No. Non è possibile caricare gli account personali utilizzando Salesforce per Outlook.

Per informazioni sull'importazione degli account personali nelle organizzazioni Salesforce, vedere Importa account personali.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica sulla sincronizzazione tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

## È possibile aggiungere casi utilizzando Salesforce per Outlook?

Sì, Salesforce per Outlook supporta l'aggiunta di messaggi email a Salesforce come casi.

VEDERE ANCHE:

- Creazione di casi dalla barra multifunzione di Outlook con Salesforce per Outlook

## È possibile associare i record di Outlook agli oggetti personalizzati utilizzando Salesforce per Outlook?

È possibile associare le operazioni e gli eventi sincronizzati a vari oggetti diversi, compresi gli oggetti personalizzati, ma è possibile assegnare i referenti sincronizzati soltanto agli account.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica sulla sincronizzazione tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

## Perché Salesforce per Outlook crea dei record duplicati in Microsoft® Outlook®?

Se una voce è contrassegnata come Privato o le viene assegnata la categoria di Outlook *Non sincronizzare con Salesforce* e si sincronizzano referenti, eventi e operazioni da Salesforce a Outlook, Salesforce per Outlook può creare record duplicati in Outlook.

Questo può accadere se le voci di Salesforce contengono le stesse informazioni delle voci di Outlook contrassegnate come Privato o assegnate alla categoria *Non sincronizzare con Salesforce*. Queste voci non sono state mai mappate fra di loro, e quindi Salesforce per Outlook le considera separatamente, creando dei duplicati.

Se si desidera eliminare i duplicati, è preferibile rimuovere quelli di Outlook contrassegnati come Privato o assegnati alla categoria di Outlook *Non sincronizzare con Salesforce*. In questo modo si evita di eliminare informazioni alle quali altri utenti potrebbero avere contribuito in Salesforce.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla sincronizzazione tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

## Perché Salesforce per Outlook crea dei referenti duplicati in Salesforce e Microsoft® Outlook®?

Se si sincronizzano i record del proprio team e questi contengono informazioni diverse per alcuni dei referenti di cui si è titolari, Salesforce per Outlook può creare referenti duplicati sia in Salesforce che in Outlook.

Ad esempio, si supponga che sia l'utente che un membro del suo team dispongano di un referente per Cristina Valli. Per i due referenti, però, sono indicate società diverse. Salesforce per Outlook sincronizza i referenti per l'utente e i membri del suo team, creando dei duplicati sia in Salesforce che in Outlook.

Per evitare questo inconveniente, coordinarsi con i membri del proprio team in modo che i dati dei referenti siano uguali per tutti. Sarà necessario eliminare i referenti che contengono informazioni non più aggiornate.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla sincronizzazione tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

## Perché Salesforce per Outlook elimina i miei record di Outlook dopo la sincronizzazione?

Salesforce per Outlook sincronizza automaticamente i record di cui si è titolari e i record per cui si dispone di accesso in lettura/scrittura:

- Associati agli account di cui si è titolari.
- Associati agli account del cui team account si è membri.
- Di proprietà di membri dei gruppi del proprio profilo di sincronizzazione.

Se si tenta di sincronizzare da Outlook a Salesforce un record che non rientra nelle categorie di cui sopra, il processo può tentare di eliminare il record da Outlook durante una successiva sincronizzazione. Per evitare l'eliminazione di questi record, assegnarli alla categoria di Outlook *Non sincronizzare con Salesforce*.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla sincronizzazione tra Microsoft® Outlook® e Salesforce

## Perché Salesforce per Outlook non aggiunge le email al referente o al lead giusto in Salesforce?

È possibile che si verifichi una delle situazioni seguenti.

| Se | È possibile che Salesforce per Outlook aggiunga i messaggi email | Soluzione |
|---|---|---|
| Sono presenti record duplicati in Salesforce per Outlook | Ai record errati | Valutare se unire i record duplicati |
| Non sono presenti record corrispondenti in Salesforce per Outlook | All'elenco Voci non risolte personali | Aggiungere i referenti o i lead corrispondenti a Salesforce e associare i |

| Se | È possibile che Salesforce per Outlook aggiunga i messaggi email | Soluzione |
|---|---|---|
| | | messaggi email non risolti ai nuovi referenti o lead |

VEDERE ANCHE:

Modifica delle impostazioni dell'email Salesforce per Outlook

## Perché non riesco ad aggiungere messaggi email a Salesforce?

Se si riceve il messaggio di errore `L'utente non è autorizzato a inviare messaggi email a questo servizio` quando si aggiungono messaggi email con Salesforce per Outlook, il proprio indirizzo email non è autorizzato in Salesforce.

Per autorizzare gli indirizzi email in Salesforce:

1. Dalle impostazioni personali, immettere *`Email a Salesforce personale`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Email a Salesforce personale**.
2. In Indirizzi email personali accettabili, inserire l'indirizzo email da autorizzare. Salesforce consente di aggiungere messaggi email tramite Salesforce per Outlook solo dagli indirizzi elencati in questo campo. Il campo non può essere lasciato vuoto.

VEDERE ANCHE:

Modifica delle impostazioni dell'email Salesforce per Outlook

## Quando aggiungo messaggi email a Salesforce, come posso includere gli allegati?

È possibile includere gli allegati dei messaggi email quando si aggiungono i messaggi a Salesforce se l'utente e l'amministratore hanno abilitato le impostazioni corrette e se l'organizzazione Salesforce dispone di spazio a sufficienza per archiviare l'allegato.

Quando si aggiunge un messaggio email a Salesforce, il messaggio viene aggiunto come nuova operazione. Gli allegati dei messaggi vengono inclusi negli elenchi correlati `Allegati`.

In base al modo in cui l'amministratore ha configurato le impostazioni, è possibile aggiungere gli allegati dei messaggi email a Salesforce in diversi modi.

| Se si utilizza | L'utente abilita | L'amministratore abilita | Gli allegati vengono aggiunti a Salesforce in questo modo |
|---|---|---|---|
| Salesforce per Outlook con riquadro laterale | | `Riquadro laterale` e `Aggiungi messaggio email` nella configurazione di Outlook | Automaticamente, dopo l'aggiunta di un messaggio email a Salesforce dal riquadro laterale. |
| | | `Riquadro laterale`, `Aggiungi messaggio email` e `Consenti agli utenti di selezionare gli allegati` nella configurazione di Outlook | Quando si seleziona dopo aver aggiunto un messaggio email a Salesforce dal riquadro laterale. |

| Se si utilizza | L'utente abilita | L'amministratore abilita | Gli allegati vengono aggiunti a Salesforce in questo modo |
|---|---|---|---|
| Salesforce per Outlook senza riquadro laterale | `Email a Salesforce` nelle impostazioni dell'email con l'opzione `Salva sempre gli allegati email` selezionata | `Email a Salesforce` per l'organizzazione e una configurazione attiva di Outlook che includa l'utente | Automaticamente, dopo l'aggiunta di un messaggio email a Salesforce utilizzando il pulsante `Aggiungi email` o `Invia e aggiungi` in Outlook. |
| Email a Salesforce | `Email a Salesforce` nelle impostazioni dell'email con l'opzione `Salva sempre gli allegati email` selezionata | `Email a Salesforce` per l'organizzazione | Automaticamente, dopo l'invio del messaggio email all'indirizzo Email a Salesforce dell'utente. |

VEDERE ANCHE:

Aggiunta di messaggi email di Microsoft® Outlook® ai record di Salesforce

Impostazione della funzionalità Email a Salesforce

## Come si abilitano i referenti per la sincronizzazione in Salesforce per Outlook?

Per consentire agli utenti di sincronizzare i referenti tra Microsoft® Outlook® e Salesforce è necessario che l'amministratore esegua le seguenti due operazioni.

- L'amministratore deve creare una configurazione che consenta agli utenti di sincronizzare i referenti.
- L'amministratore deve definire una serie di dati per la configurazione.

Dopo l'esecuzione di queste due operazioni, sarà possibile abilitare i referenti per la sincronizzazione eseguendo la procedura seguente.

1. Dalle impostazioni personali, immettere *`Salesforce per Outlook`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Salesforce per Outlook**.
2. Fare clic su **Visualizza la mia configurazione**.
3. Nella sezione Impostazioni di sincronizzazione, verificare che l'opzione **Referenti** sia selezionata. Se non è possibile selezionarla, richiedere all'amministratore di abilitare la sincronizzazione dei referenti.

VEDERE ANCHE:

Modifica delle impostazioni di sincronizzazione Salesforce per Outlook

Sincronizzazione di referenti con Salesforce per Outlook

## Come vengono protetti i messaggi email da Salesforce per Outlook?

Salesforce è conforme sia ai requisiti per l'autenticazione delegata che ai requisiti SAML (Security Assertion Markup Language) per Salesforce per Outlook. Quando si utilizza SAML per Salesforce per Outlook, il Dominio personale è obbligatorio.

VEDERE ANCHE:

Modifica delle impostazioni dell'email Salesforce per Outlook

### Salesforce supporta Single Sign-On (SSO) per Salesforce per Outlook?

Sì. Salesforce è conforme sia ai requisiti per l'autenticazione delegata che ai requisiti SAML (Security Assertion Markup Language) per Salesforce per Outlook. Se viene utilizzata l'autenticazione delegata, è necessario che gli utenti eseguano l'accesso a Salesforce al primo utilizzo di Salesforce per Outlook. Quando si utilizza SAML per Salesforce per Outlook, il Dominio personale è obbligatorio.

### Qual è il livello di protezione di Salesforce per Outlook?

Salesforce per Outlook, un'applicazione .NET che si installa sul proprio computer, si connette in modo protetto a Salesforce. Nello specifico:

| Per | Salesforce per Outlook utilizza |
|---|---|
| Nomi utente e Password | OAuth 2.0 per autenticare con Salesforce.<br>I nomi utente e i token di aggiornamento OAuth crittografati vengono memorizzati localmente. Le password non vengono mai memorizzate. |
| Connessioni a Salesforce | Crittografia SSL a 128 bit mediante una connessione HTTPS. |

# Sincronizzazione di Salesforce e Microsoft® Outlook® 2007 e versioni precedenti

## Connect per Outlook è stato ritirato

**Importante:** Connect per Outlook è stato ritirato con il rilascio Winter '16. Ciò significa che il prodotto non salverà più i messaggi email e non sincronizzerà più referenti, eventi e operazioni tra Microsoft® Outlook® e Salesforce. Ma non sarà un problema: gli utenti saranno ancora più produttivi dopo avere disinstallato Connect per Outlook e avere effettuato la migrazione alle nostre ultime funzionalità di integrazione dell'email, come Email Connect o Salesforce per Outlook. Rivolgersi all'amministratore Salesforce per capire quale funzionalità sia più compatibile con il proprio ambiente.

La nostra precedente applicazione per l'integrazione email, Force.com Connect per Microsoft Outlook, consente di interagire con Salesforce da Microsoft® Outlook® 2007 e versioni precedenti.

VEDERE ANCHE:

Come si disinstalla Connect per Outlook?

## Come si disinstalla Connect per Outlook?

**Importante:** Connect per Outlook è stato ritirato con il rilascio Winter '16. Ciò significa che il prodotto non salverà più i messaggi email e non sincronizzerà più referenti, eventi e operazioni tra Microsoft® Outlook® e Salesforce. Ma non sarà un problema: gli utenti saranno ancora più produttivi dopo avere disinstallato Connect per Outlook e avere effettuato la migrazione alle nostre ultime funzionalità di integrazione dell'email, come Email Connect o Salesforce per Outlook. Rivolgersi all'amministratore Salesforce per capire quale funzionalità sia più compatibile con il proprio ambiente.

1. Chiudere Microsoft® Outlook®.
2. In Windows®, aprire il Pannello di controllo.
3. Selezionare l'opzione di disinstallazione dei programmi.
4. Scorrere fino a Salesforce Outlook Edition, quindi seguire le indicazioni per disinstallarla.

# Connect Offline

## Force.com Connect Offline

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile con un supplemento di prezzo nella versione: **Professional** Edition

Con Force.com Connect Offline è possibile lavorare sulle proprie trattative dovunque, in qualsiasi momento e totalmente scollegati.

Connect Offline è un'applicazione client che consente di accedere a un sottoinsieme di record di Salesforce utilizzando la stessa interfaccia basata su browser del sistema online ma senza una connessione Internet. Con Connect Offline è possibile visualizzare, modificare, creare ed eliminare account, attività, referenti, opportunità, lead e record di oggetti personalizzati (inclusi i gruppi relazione). È inoltre possibile aggiungere e aggiornare prodotti e pianificazioni nelle opportunità.

Il sottoinsieme dei record di Salesforce accessibili in Connect Offline viene denominato *portafoglio*. Gli amministratori possono creare *configurazioni portafoglio*, ossia gruppi di parametri che determinano quali record sono disponibili nei portafogli degli utenti con un profilo specifico. Le organizzazioni possono avere più configurazioni portafoglio e associarle a diversi gruppi di profili per soddisfare contemporaneamente le esigenze di vari tipi di utenti offline. Ad esempio, una configurazione potrebbe comprendere lead e opportunità nei portafogli di utenti con il profilo Agente di vendita, mentre un'altra configurazione potrebbe comprendere account e opportunità correlate per i portafogli degli utenti con il profilo Responsabile account. Gli utenti privi di una configurazione portafoglio assegnata possono configurare le impostazioni per il proprio portafoglio Connect Offline e selezionare manualmente gli account inclusi nel portafoglio.

Quando sono online, gli utenti possono sincronizzare i portafogli Connect Offline con Salesforce. Durante la sincronizzazione le modifiche apportate ai record del portafoglio vengono implementate in Salesforce, e viceversa. Questo assicura che sia Salesforce sia Connect Offline abbiano i record più aggiornati. Se gli aggiornamenti di un record del portafoglio entrano in conflitto con gli aggiornamenti di un record di Salesforce, Connect Offline visualizza lo strumento Risoluzione dei conflitti che consente agli utenti di risolvere i conflitti facilmente.

Per utilizzare subito Connect Offline, accedere a Salesforce e installare l'applicazione client Connect Offline.

VEDERE ANCHE:

- Definizione del contenuto del portafoglio predefinito Connect Offline
- Accesso a Connect Offline
- Schede disponibili in Connect Offline

# Accesso a Connect Offline

1. Sul computer, fare clic su **Start** > **Programmi** > **salesforce.com** > **Connect Offline** oppure fare doppio clic sull'icona di Connect Offline sul desktop.

   Importante: La prima volta che si accede a Connect Offline è necessario disporre di una connessione a Internet.

2. Inserire il nome utente e la password di Salesforce.

   Nota: Se l'organizzazione limita gli indirizzi IP, gli accessi da indirizzi IP non affidabili restano bloccati finché non vengono attivati. Salesforce invia automaticamente un messaggio email di attivazione che si può utilizzare per effettuare l'accesso. Il messaggio contiene un token di protezione da inserire alla fine della propria password. Ad esempio, se la password è *miapassword* e il token di protezione è *XXXXXXXXXX* è necessario immettere *miapasswordXXXXXXXXXX* per accedere.

3. Selezionare la casella di controllo `Aggiorna nomi schede` se si desidera che Connect Offline rifletta tutte le modifiche apportate ai nomi dei campi, degli oggetti e delle schede di Salesforce dall'ultima volta che è stata selezionata questa opzione.

   Nota: Salesforce aggiorna automaticamente le schede al primo accesso.

4. Selezionare la casella di controllo `Sincronizza dati personali` per sincronizzare il portafoglio Connect Offline con Salesforce.
5. Fare clic su **Accesso**.

## EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile con un supplemento di prezzo nella versione: **Professional** Edition

## AUTORIZZAZIONI UTENTE

**Autorizzazioni utente richieste**

Per visualizzare record in Connect Offline:

- "Lettura" per il tipo di record appropriato, ad esempio account, referenti o opportunità

Per aggiornare record in Connect Offline:

- "Crea", "Modifica" o "Elimina" per il tipo di record appropriato, ad esempio account, referenti o opportunità

# Configurazione di portafoglio

## Gestione delle configurazioni dei portafogli di Connect Offline

Le *configurazioni dei portafogli* di Connect Offline sono gruppi di parametri che determinano quali record sono disponibili nei portafogli dei singoli utenti e degli utenti con un profilo specifico. È possibile creare più configurazioni dei portafogli e associarle a diversi utenti e profili per soddisfare contemporaneamente le esigenze dei vari tipi di utenti offline. Ad esempio, una configurazione può includere i lead e le opportunità per i rappresentanti, e un'altra gli account e le opportunità correlate per i responsabili account.

Gli utenti a cui non sono state assegnate configurazioni dei portafogli visualizzano i contenuti predefiniti del portafoglio e possono configurare manualmente le impostazioni per i rispettivi portafogli Connect Offline; tuttavia, Salesforce consiglia di utilizzare le configurazioni dei portafogli anziché permettere agli utenti di configurare manualmente i portafogli offline, poiché le configurazioni dei portafogli forniscono:

- Configurazione centralizzata.
- Sincronizzazione con qualsiasi oggetto personalizzato rispetto a impostazioni personali del portafoglio che supportano solo gli oggetti personalizzati correlati agli account, ai referenti, alle opportunità o ai lead.
- Possibilità di definire serie di dati con maggiore flessibilità e capacità di filtro.

Per gestire le configurazioni dei portafogli dell'organizzazione, da Imposta, immettere *`Configurazioni Portafoglio offline`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Configurazioni Portafoglio offline**.

- Per creare una configurazione portafoglio, fare clic su **Nuova configurazione Portafoglio offline**.
- Per definire la serie di dati di una configurazione portafoglio offline, fare clic sul nome della configurazione e quindi su **Modifica** nell'elenco correlato Serie di dati.
- Per apportare modifiche a una configurazione portafoglio, fare clic su **Modifica**.
- Per eliminare una configurazione portafoglio, fare clic su **Canc**.
- Per visualizzare i dettagli di una configurazione portafoglio, fare clic sul nome corrispondente.
- Per clonare una configurazione portafoglio, selezionare la configurazione desiderata e fare clic su **Clona**.
- Per attivare una configurazione portafoglio, fare clic su **Modifica** accanto alla configurazione da attivare, selezionare `Attivo` e fare clic su **Salva**.
- Per disattivare una configurazione portafoglio, fare clic su **Modifica** accanto alla configurazione da attivare, deselezionare `Attivo` e fare clic su **Salva**.

  **Importante:** se si disattiva una configurazione portafoglio, gli utenti assegnati a quella configurazione non possono sincronizzare i propri portafogli.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile con un supplemento di prezzo nella versione: **Professional** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le configurazioni dei portafogli di Connect Offline:
- "Visualizza impostazione e configurazione"

Per creare, modificare o eliminare le configurazioni dei portafogli di Connect Offline:
- "Gestisci configurazioni mobili"

VEDERE ANCHE:

Definizione del contenuto del portafoglio predefinito Connect Offline

## Creazione di una configurazione portafoglio offline

1. Da Imposta, immettere *Configurazioni Portafoglio offline* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Configurazioni Portafoglio offline** per accedere alla pagina con l'elenco delle configurazioni di portafogli.
2. Fare clic su **Nuova configurazione Portafoglio offline**.
3. Immettere un nome per la configurazione portafoglio.
4. Se si desidera attivare la configurazione portafoglio subito dopo la sua creazione, selezionare la casella di controllo Attivo. La configurazione non funziona se non si seleziona questa casella di controllo.
5. Immettere un nome per la descrizione del portafoglio.
6. Selezionare gli utenti e i profili dalla casella Membri disponibili, quindi fare clic sulla freccia **Aggiungi** per assegnarli alla configurazione portafoglio. Se l'utente o il profilo che si desidera aggiungere non è immediatamente visibile, immettere il nome del profilo nella casella di ricerca e fare clic su **Trova**. È possibile assegnare ciascun utente o profilo a una sola configurazione portafoglio.

   Se nella casella Membri assegnati sono presenti utenti e profili che non si desidera assegnare a questa configurazione portafoglio, selezionarli e fare clic sulla freccia **Rimuovi**.

   Avvertenza: se si rimuove un utente o un profilo da una configurazione portafoglio attiva, quegli utenti non potranno più sincronizzare i portafogli con quella configurazione. Alla successiva sincronizzazione, Connect Offline sincronizzerà i portafogli degli utenti con il contenuto portafoglio predefinito.

   Quando si assegnano profili a una configurazione portafoglio, la configurazione si applica a tutti gli utenti Connect Offline dotati di quel profilo e ignora le configurazioni portafoglio personali degli utenti.
7. Fare clic su **Salva**.
8. Occorre inoltre creare le serie di dati per questa configurazione portafoglio offline per determinare i dati che i membri ricevono nel loro portafoglio.

Tenere presente che la configurazione Portafoglio offline non è attiva finché non si seleziona la casella di controllo Attivo. Occorre inoltre creare le serie di dati per questa configurazione portafoglio per determinare i record a cui gli utenti con questa configurazione possono accedere in Connect Offline.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile con un supplemento di prezzo nella versione: **Professional** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare, modificare o eliminare configurazioni portafoglio:
- "Gestisci configurazioni mobili"

VEDERE ANCHE:

Gestione delle configurazioni dei portafogli di Connect Offline

Definizione del contenuto del portafoglio predefinito Connect Offline

## Definizione di serie di dati Connect Offline

Dopo aver creato una configurazione portafoglio, definirne le serie di dati per specificare i record cui gli utenti possono accedere in Connect Offline se quella configurazione portafoglio è assegnata al loro profilo.

Le *serie di dati* sono i parametri delle configurazioni portafoglio che determinano quali record compaiono nei portafogli degli utenti assegnati alla configurazione portafoglio. Ogni serie di dati è relativa ai record di un singolo oggetto e viene classificata in base al nome di tale oggetto. Ad esempio, la serie di dati Account include solo record di account. All'interno di ciascuna serie di dati filtri e limiti consentono di restringere ulteriormente i record contenuti nella serie di dati stessa.

Le serie di dati possono disporre di serie di dati secondarie per i record associati alla serie di dati di livello massimo (superiore). Ad esempio, se il primo livello della gerarchia contiene una serie di dati account, è possibile aggiungere una serie di dati secondaria referenti per tutti i record dei referenti correlati ai record account.

Una singola configurazione portafoglio può contenere più serie di dati per lo stesso oggetto e a livelli diversi. Ad esempio, è possibile che sia presente una serie di dati principale Eventi e una serie di dati secondaria Eventi in Lead.

Per definire le serie di dati per una configurazione portafoglio:

1. Da Imposta, immettere *`Configurazioni Portafoglio offline`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Configurazioni Portafoglio offline**.
2. Fare clic sul nome della configurazione del portafoglio che si desidera modificare.
3. Nell'elenco correlato Serie di dati, fare clic su **Modifica**.
4. Dalla pagina Serie di dati è possibile:
   - Aggiungere una serie di dati.
   - Per rimuovere una serie di dati, selezionarla e fare clic su **Rimuovi**.
   - Per modificare una serie di dati, selezionarla nella gerarchia. Il riquadro destro visualizza i filtri per la serie di dati.

   Mentre si definiscono e modificano le serie di dati, Salesforce salva automaticamente le modifiche che vengono apportate.
5. Nella sezione Test della dimensione dei dati, selezionare un utente e fare clic su **Stima dimensione dei dati** per stimare la quantità di dati che le serie di dati sincronizzeranno con il portafoglio di un utente. Le serie di dati con dimensioni maggiori richiedono più tempo per la sincronizzazione e occupano più spazio su disco nel computer degli utenti.

   Nota: Il campo `Seleziona un utente` viene compilato per impostazione predefinita con il nome dell'utente attualmente collegato; è tuttavia importante verificare le dimensioni dei dati per gli utenti che saranno effettivamente assegnati alla configurazione portafoglio per cui si stanno definendo le serie di dati.

   Al termine della verifica, la sezione Test della dimensione dei dati fornisce un riepilogo delle dimensioni delle serie di dati, mentre la gerarchia delle serie di dati nella parte superiore della pagina indica il numero di record generati da ciascuna serie di dati e le dimensioni di ognuna. Utilizzare queste statistiche per individuare le serie di dati che potrebbero richiedere criteri di filtro aggiuntivi per ridurne le dimensioni.

   le statistiche del test della sezione Test della dimensione dei dati non vengono aggiornate automaticamente quando si modificano le serie di dati. Per aggiornare i risultati, fare clic su **Aggiorna dimensione dei dati**.
6. Al termine, fare clic su **Chiudi**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile con un supplemento di prezzo nella versione: **Professional** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le serie di dati Connect Offline:
- "Visualizza impostazione e configurazione"

Per creare, modificare o eliminare le configurazioni delle serie di dati Connect Offline:
- "Gestisci configurazioni mobili"

## Aggiunta di serie di dati

Per aggiungere una serie di dati:

1. Nella gerarchia, selezionare **Serie di dati** per creare una serie di dati principale oppure selezionare una serie di dati esistente per creare una serie di dati secondaria.
2. Fare clic su **Aggiungi...**
3. Nella finestra popup visualizzata, selezionare l'oggetto per i record che si desidera vengano inclusi nella serie di dati. Salesforce consente di creare serie di dati principali per tutti gli oggetti personalizzati e gli oggetti standard seguenti:
   - Account
   - Referenti
   - Eventi
   - Lead
   - Opportunità
   - Prodotti
   - Operazioni
   - Utenti

   Per le serie di dati secondarie, la finestra popup elenca solo gli oggetti correlati alla serie di dati principali selezionata.

   Nota: Salesforce trasferisce automaticamente i record controllanti degli oggetti se tale tipo di record controllante si trova all'interno della serie di dati, anche se l'oggetto principale non è collegato all'oggetto secondario all'interno della gerarchia.
4. Fare clic su **OK**. La serie di dati creata viene visualizzata nella gerarchia.
5. Se lo si desidera è possibile utilizzare i filtri per limitare i record inclusi in una serie di dati principale o secondaria:
   a. Utilizzare le opzioni Filtra per proprietà record per configurare Salesforce in modo che sincronizzi automaticamente i record in base al titolare. Le opzioni possibili sono:
      - `Tutti i record`: Salesforce sincronizza automaticamente tutti i record a cui può accedere l'utente.
      - `Record utente`: Salesforce sincronizza automaticamente tutti i record di proprietà dell'utente.
      - `Record del team utente`: Salesforce sincronizza automaticamente tutti i record di proprietà dell'utente e dei subordinati dell'utente nella gerarchia dei ruoli.
      - `Record dei team account utente`: Salesforce sincronizza automaticamente gli account per i quali l'utente è membro del team account, ma non include gli account di cui l'utente è titolare.
      - `Record dei team opportunità utente`: Salesforce sincronizza automaticamente le opportunità per cui l'utente è membro del team opportunità, ma non include le opportunità di cui l'utente è titolare.
      - `Nessuno (Solo ricerca)`: Salesforce non sincronizza automaticamente tutti i record per questa serie di dati.

      Salesforce visualizza solo le opzioni correlate alla serie di dati selezionata. Ad esempio, se si seleziona una serie di dati account viene visualizzata l'opzione `Record dei team account utente`, mentre se si seleziona una serie di dati opportunità viene visualizzata l'opzione `Record dei team opportunità utente`.

      Se le esigenze di operatività offline di un oggetto richiedono una combinazione dei filtri di proprietà dei record disponibili, è possibile aggiungere la stessa di serie di dati dell'oggetto fino a quattro volte sullo stesso livello di gerarchia. Ad esempio, un responsabile vendite può voler sincronizzare le sue opportunità, le opportunità di cui sono titolari i suoi sottoposti e le opportunità per le quali è membro del team opportunità. In tal caso, aggiungere una serie di dati dell'opportunità e selezionare `Record del team utente`, quindi aggiungere una seconda serie di dati dell'opportunità allo stesso livello della gerarchia e selezionare `Record dei team opportunità utente`. Tenere presente che gli oggetti con una sola opzione di filtro proprietà non possono essere aggiunti più volte allo stesso livello della gerarchia.

**b.** Impostare i criteri di filtro per sincronizzare automaticamente solo i record che soddisfano dei criteri specifici, oltre all'opzione Filtra per proprietà record selezionata. Ad esempio, è possibile impostare il filtro in modo che includa solo i record opportunità con un ammontare superiore a 50.000 € oppure i record dei referenti con il titolo "Addetto agli acquisti". Nei filtri di configurazione offline sono disponibili diverse variabili globali $User.

Fare clic su **Aggiungi logica dei filtri** per modificare la relazione predefinita AND tra ciascun filtro.

**c.** Per evitare che una singola serie di dati occupi una grande quantità di memoria, selezionare il secondo pulsante di opzione sotto Imposta limite massimo dei record e immettere il numero massimo di record che la serie di dati può trasferire a un portafoglio. Utilizzare gli elenchi a discesa Ordina per e Ordina per specificare quali record vengono sincronizzati se viene superato il limite al numero di record disponibili impostato dall'utente.

Se viene raggiunto il limite, Salesforce sincronizza i record in base alle impostazioni di Ordina per e Ordina. Ad esempio, se le impostazioni sono Data ultima modifica e Discendente, Salesforce trasferisce i record modificati più di recente e rimuove lo stesso numero di record che sono stati modificati meno recentemente.

Se è stata selezionata l'opzione `Nessuno (Solo ricerca)` per Filtra per proprietà record, il limite impostato non vale, perché nessun record viene sincronizzato automaticamente.

Suggerimento: non utilizzare l'opzione Imposta limite massimo dei record al posto dei filtri. Utilizzarla solo come meccanismo di sicurezza, e utilizzare i filtri come metodo principale di limitazione del numero di record presenti nel portafoglio. Questo assicura che gli utenti Connect Offline ricevano i record corretti.

**6.** Al termine, fare clic su **Chiudi**.

## Note sulle serie di dati

- Gli utenti di Connect Offline possono visualizzare nel portafoglio i ruoli referente di un'opportunità. Per aggiungere ruoli referenti al portafoglio, includere nella configurazione portafoglio la serie di dati dei referenti in modo che sia secondaria rispetto alla serie di dati delle opportunità.
- Gli eventi ricorrenti non sono disponibili in Connect Offline.
- Ciascuna serie di dati può sincronizzare un massimo di 5000 record.
- Se si aggiunge nella serie di dati un oggetto personalizzato contenente un'icona di scheda personalizzata, l'aspetto della scheda personalizzata sarà per impostazione predefinita quello della scheda Stella di Connect Offline.
- Connect Offline non supporta il menu dell'applicazione Force.com. Se la configurazione portafoglio sincronizza oggetti personalizzati, tutte le schede ad essi relative sono visibili quando si accede a Connect Offline, anche se appartengono ad applicazioni diverse.

VEDERE ANCHE:

Gestione delle configurazioni dei portafogli di Connect Offline

# Aggiunta manuale di account al portafoglio Connect Offline

Se un amministratore non assegna una configurazione portafoglio al profilo, fare clic sul pulsante **Includi Offline** nella pagina dei dettagli di un qualsiasi account per aggiungere manualmente l'account al portafoglio Connect Offline.

Alla successiva sincronizzazione del portafoglio, Salesforce trasferirà l'account a Connect Offline, insieme a:

- Tutti i referenti associati all'account, se si dispone di almeno l'accesso in lettura ai referenti
- Tutte le opportunità associate all'account, se si dispone almeno dell'accesso in lettura alle opportunità. Sono comprese le opportunità condivise, quelle che appartengono a utenti di livello inferiore nella gerarchia dei ruoli o quelle a cui si sta lavorando nel team opportunità. Sono anche inclusi prodotti e pianificazioni per le opportunità scaricate.
- Tutti gli oggetti personalizzati che dispongono di una relazione record principale-record dettaglio con l'account
- Operazioni ed eventi relativi agli account inclusi, secondo le indicazioni riportate di seguito:
  - Eventi con data relativa al mese corrente, agli ultimi due mesi o ai 24 mesi successivi
  - Tutte le operazioni aperte fino ai 24 mesi successivi
  - Operazioni concluse con data di scadenza nel mese corrente, negli ultimi due mesi o nei 24 mesi successivi
  - Operazioni senza data di scadenza che sono state create o modificate nel mese corrente o negli ultimi due mesi

È possibile aggiungere manualmente nel portafoglio fino a 100 account.

Nota: Il pulsante **Includi Offline** compare automaticamente nella pagina dei dettagli degli account per tutti gli utenti Connect Offline assegnati ai profili che non dispongono di configurazioni portafoglio. Non è necessario aggiungere il pulsante **Includi Offline** ai layout di pagina degli account.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile con un supplemento di prezzo nella versione: **Professional** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per assegnare manualmente account a Connect Offline:

- "Visualizza" su account

## Eliminazione degli account aggiunti manualmente da Connect Offline

È possibile rimuovere dal portafoglio gli account aggiunti manualmente, procedendo come segue:

1. Dalle impostazioni personali, immettere *`Connect Offline`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Force.com Connect Offline**.
2. Fare clic su **Impostazione del portafoglio**.
3. Selezionare la casella di controllo accanto all'account da eliminare.
4. Fare clic su **Rimuovi da portafoglio**.

Alla successiva sincronizzazione del portafoglio, Salesforce rimuove l'account dal portafoglio, insieme ai rispettivi referenti, opportunità e attività, nonché i record degli oggetti personalizzati che dispongono di una relazione record principale-record dettaglio con l'account.

# Definizione del contenuto del portafoglio predefinito Connect Offline

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile con un supplemento di prezzo nella versione: **Professional** Edition

Se il profilo utente non dispone di una configurazione portafoglio associata, il portafoglio predefinito comprende automaticamente quanto segue:

- Tutti i referenti personali (inclusi i privati) e accesso in lettura agli account o alle opportunità correlate
- Tutti i referenti associati agli account contenuti nel portafoglio, se si dispone almeno dell'accesso in lettura ai referenti
- Tutte le opportunità associate agli account contenuti nel portafoglio che sono aperte o presentano una data di chiusura nel mese corrente, negli ultimi due mesi o entro i successivi 24 mesi se si dispone almeno di un accesso in lettura alle opportunità. Sono comprese le opportunità condivise, quelle che appartengono a utenti di livello inferiore nella gerarchia dei ruoli o quelle a cui si sta lavorando nel team opportunità. Sono anche inclusi prodotti e pianificazioni per le opportunità scaricate.
- Tutti i lead personali fino a un massimo di 5000
- Tutti i record di oggetti personalizzati che hanno una relazione record principale-record dettaglio con un account, referente o opportunità inclusi nel portafoglio
- Le operazioni e gli eventi personali nonché le operazioni e gli eventi correlati agli account contenuti nel portafoglio, in base alle seguenti linee guida:
  - Eventi con data relativa agli ultimi due mesi o ai 24 mesi successivi
  - Tutte le operazioni personali aperte fino ai 24 mesi successivi
  - Operazioni concluse con data di scadenza negli ultimi due mesi o nei 24 mesi successivi
  - Operazioni senza data di scadenza che sono state create o modificate nel mese corrente o negli ultimi due mesi

  Nota: per operazioni ed eventi correlati a oggetti personalizzati non disponibili offline, il campo `Correlato a` nell'attività indica che il record non è disponibile in Connect Offline.

Se il profilo utente non dispone di una configurazione portafoglio associata, il portafoglio predefinito comprende anche tutti gli account associati a opportunità di cui si è titolari; tuttavia è possibile modificare la selezione degli account nel portafoglio per includere invece una delle seguenti opzioni:

- Account inseriti manualmente.
- Account correlati alle attività contenute nel portafoglio.
- Tutti gli account personali.

Per modificare le selezioni degli account, utilizzare **Impostazione del portafoglio**.

VEDERE ANCHE:

Schede disponibili in Connect Offline

Risoluzione dei problemi relativi a Connect Offline

## Modifica della selezione account portafogli Connect Offline

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile con un supplemento di prezzo nella versione: **Professional** Edition

Se un amministratore non assegna una configurazione portafoglio al profilo, il portafoglio include il contenuto portafoglio predefinito, che contiene gli account associati alle opportunità di cui si è titolari, gli account che vengono inclusi manualmente e gli account correlati ai referenti. Per cambiare la selezione degli account nel portafoglio Connect Offline:

1. Dalle impostazioni personali, immettere *Connect Offline* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Connect Offline**.
2. Fare clic su **Impostazione del portafoglio**.
3. Fare clic su **Modifica** accanto alla voce Impostazioni portafoglio.
4. Scegliere una delle seguenti opzioni per specificare gli account da includere nel portafoglio:
   - Selezionato manualmente — Un massimo di 100 account che l'utente include manualmente facendo clic sul pulsante **Includi Offline** nella pagina dei dettagli dell'account e gli account correlati ai referenti dell'utente.
   - Portafoglio basato sulle opportunità — Un massimo di 5000 account associati alle opportunità di cui l'utente è titolare (oltre agli account che vengono inclusi manualmente e agli account correlati ai propri referenti). Valgono le seguenti limitazioni:
     - È necessario disporre almeno dell'accesso di "lettura" dell'account.
     - L'opportunità deve essere aperta o avere una data di scadenza negli ultimi due mesi o nei 24 mesi successivi.

     Portafoglio basato sulle opportunità è la configurazione portafoglio predefinita.
   - Portafoglio basato sulle attività — Un massimo di 5000 account correlati alle attività del portafoglio dell'utente (oltre agli account che vengono inclusi manualmente e agli account correlati ai propri referenti).
   - Tutti gli account personali — Un massimo di 5000 account di cui si è titolari o per i quali si è membri del team account (oltre agli account che vengono inclusi manualmente e agli account correlati ai propri referenti).
5. Fare clic su **Salva**.

**Importante:** se un amministratore assegna una configurazione portafoglio al profilo dell'utente dopo che questi ha modificato la selezione degli account nel portafoglio, la configurazione portafoglio assegnata ignora la selezione account del portafoglio alla successiva sincronizzazione di Connect Offline.

VEDERE ANCHE:

Accesso a Connect Offline

# Sincronizzazione del portafoglio

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile con un supplemento di prezzo nella versione: **Professional** Edition

Quando si utilizza Connect Offline con una connessione Internet, è possibile sincronizzare il portafoglio con Salesforce. Durante la sincronizzazione, Connect Offline aggiorna Salesforce in modo da riflettere le eventuali modifiche apportate dall'utente al portafoglio quando era offline. Connect Offline aggiorna inoltre i record del portafoglio in modo da riflettere eventuali modifiche avvenute in Salesforce dopo l'ultima sincronizzazione. Questo assicura che sia Salesforce sia Connect Offline abbiano i record più aggiornati.

Il portafoglio esegue automaticamente la sincronizzazione la prima volta che si accede a Connect Offline. Quando si utilizza Connect Offline con una connessione Internet, è possibile sincronizzare il portafoglio in qualsiasi momento facendo clic su **Sincronizza Portafoglio** nell'angolo superiore destro della finestra del browser.

Durante la sincronizzazione si possono verificare conflitti se un utente ha modificato un record online che è stato modificato anche offline. Se gli aggiornamenti di un record del portafoglio entrano in conflitto con gli aggiornamenti di un record di Salesforce, Connect Offline visualizza lo strumento Risoluzione dei conflitti che consente di risolvere i conflitti facilmente. Se non si desidera risolvere i conflitti in quel momento, fare clic su **Annulla** per uscire dallo strumento Risoluzione dei conflitti. È possibile ritornare allo strumento Risoluzione dei conflitti in un secondo momento facendo clic sul link nella sezione Errori della Pagina iniziale di Connect Offline.

## Svuotamento del portafoglio

Il link **Svuota Portafoglio** nell'angolo superiore destro della finestra del browser ripristina lo stato iniziale di Connect Offline.

Avvertenza: se si fa clic sul link **Svuota Portafoglio**, Connect Offline elimina tutti i file e le impostazioni del portafoglio. Il portafoglio deve essere svuotato solo se si cambia il fuso orario sul computer o se l'amministratore lo richiede.

## Risoluzione di conflitti di Connect Offline

Durante la sincronizzazione possono verificarsi conflitti tra i dati se un utente ha modificato in Salesforce lo stesso record che si è modificato in Connect Offline. Ad esempio, se si modifica il numero di telefono di un referente in Connect Offline e un altro utente modifica l'indirizzo dello stesso referente in Salesforce prima della sincronizzazione, si verifica un conflitto.

Quando si verifica un conflitto, Connect Offline visualizza uno strumento di risoluzione dei conflitti che consente di risolvere il conflitto identificando i valori più recenti e corretti. Il lato sinistro della finestra di dialogo visualizza un elenco dei record contenenti conflitti di dati, mentre il lato destro visualizza i campi contenenti dati in conflitto per il record selezionato nel lato sinistro.

Per utilizzare lo strumento di risoluzione dei conflitti:

1. Nel riquadro di sinistra, utilizzare l'elenco a discesa per scegliere se visualizzare i record nella visualizzazione a struttura o a elenco, quindi scegliere il record che si desidera risolvere.
2. Nel riquadro di destra, utilizzare l'elenco a discesa per scegliere se visualizzare tutti i campi nel record o solo quelli contenenti dati in conflitto, quindi selezionare il pulsante di opzione accanto al valore corretto.
3. Se necessario, fare clic sull'icona a forma di matita ( ) e immettere manualmente il valore da salvare.

   Nota: l'icona a forma di matita non è disponibile per i campi di sola lettura su alcuni oggetti, ad esempio i prodotti sulle opportunità.

4. Ripetere la procedura per ogni record elencato nel riquadro sinistro. Quando si seleziona un valore di cui si desidera risolvere il conflitto, lo stato del record nel riquadro sinistro presenta un segno di spunta verde.
5. Dopo aver effettuato le necessarie selezioni per i record in conflitto, fare clic su **Invia**.

Quando si utilizza lo strumento di risoluzione dei conflitti, prestare attenzione ai seguenti punti:

- Se si sceglie di non risolvere subito i conflitti fra dati, fare clic su **Annulla**. È possibile continuare a lavorare in Connect Offline, ma lo strumento di risoluzione dei conflitti verrà visualizzato a ogni sincronizzazione dei dati.
- Connect Offline consente di immettere valori che violano le regole di convalida; tuttavia, tali violazioni vengono visualizzate come conflitti di dati nello strumento di risoluzione dei conflitti.

  Lo strumento di risoluzione dei conflitti visualizza solo una violazione alla volta. Se un record viola più regole di convalida, risolvere e sincronizzare separatamente ogni violazione.

- I valori dei campi su alcuni oggetti, quali i prodotti sulle opportunità, vengono letti solo nello strumento di risoluzione dei conflitti; tuttavia, è possibile modificare tali valori nel modo seguente:

  1. Passare alla visualizzazione struttura nel riquadro sinistro.
  2. Espandere tutti i rami e selezionare il ramo più profondo.
  3. Scegliere il pulsante di opzione `Propri valori` per salvare i valori di Connect Offline oppure `Valori di Salesforce` per salvare quelli sul server. I valori dei campi di sola lettura cambiano allo stesso modo.
  4. Fare clic su **Invia**.

     Se si fa clic su **Invia** senza selezionare un'opzione, Connect Offline archivia il valore sul client per i valori di sola lettura che presentano dati in conflitto.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Professional** Edition

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare record in Connect Offline:

- "Lettura" per il tipo di record appropriato, ad esempio account, referenti o opportunità

Per aggiornare record in Connect Offline:

- "Crea", "Modifica" o "Elimina" per il tipo di record appropriato, ad esempio account, referenti o opportunità

# Schede disponibili in Connect Offline

In Connect Offline sono disponibili ulteriori schede e funzioni.

Le schede visualizzate possono essere diverse se l'amministratore rinomina alcune schede standard di Salesforce o aggiunge oggetti personalizzati alla configurazione del proprio portafoglio.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile con un supplemento di prezzo nella versione: **Professional** Edition

## Scheda Pagina iniziale

- Visualizza, crea, modifica o elimina gli eventi e le operazioni personali, tranne gli eventi multiutente
- Aggiorna o svuota il contenuto del portafoglio
- Sincronizza, ricerca e visualizza le voci recenti nell'intestazione laterale
- Espande la sezione Informazioni sul Portafoglio in modo da visualizzare il numero di record disponibili in Connect Offline per ogni oggetto e il numero di record modificati dall'ultima sincronizzazione

  Nota: L'elenco dei record modificati nell'area Informazioni sul Portafoglio non include eventuali record eliminati. Inoltre i risultati delle ricerche non includono campi area di testo lungo, quali la **Descrizione** di account.

- Fare clic sulle icone sotto il calendario per visualizzare le differenti visualizzazioni delle attività
- Per avviare lo strumento Risoluzione dei conflitti, fare clic sul link “Sono presenti conflitti da risolvere” quando viene visualizzato nell'intestazione laterale.

## Scheda Account

- Visualizza gli account recenti personali nella pagina iniziale Account
- Seleziona una visualizzazione di elenco standard per elencare gli account offline
- Visualizza, crea, modifica o elimina gli account
- Visualizza, crea, modifica o elimina gli account personali. questa funzione è disponibile in Connect Offline versione 3.5.2.13 o successiva.
- Visualizza, crea, modifica o elimina oggetti personalizzati associati ad account offline
- Collega i referenti, le opportunità e le attività agli account offline
- Utilizza i tipi di record dell'organizzazione, i layout di pagina dinamici, la protezione a livello di campo e i valori tradotti (come definiti nell'Area di lavoro traduzione)
- Aggiorna i record per cui si dispone di accesso in modifica. Il Portafoglio personale può includere alcuni record in sola lettura a seconda delle impostazioni di condivisione dei record.

## Scheda Gruppi relazione

- Tiene traccia dei ruoli familiari e professionali dei vari membri dei gruppi relazione
- Assegna le designazioni primarie e secondarie ai due membri più importanti di un gruppo relazione
- Visualizza gli elenchi correlati di roll-up di tutte le attività dei membri di un gruppo relazione
- Visualizza gli elenchi correlati di roll-up degli oggetti personalizzati correlati agli account di un gruppo relazione

Nota: questa funzione è disponibile in Connect Offline versione 3.5.2.13 o successiva. Gli elenchi correlati nella pagina dei dettagli del gruppo relazione non sono disponibili in Connect Offline.

## Scheda Referenti

- Visualizza i referenti recenti personali nella pagina iniziale Referenti
- Seleziona una visualizzazione di elenco standard per elencare i referenti offline
- Visualizza, crea, modifica, clona o elimina i referenti
- Visualizza, crea, modifica o elimina oggetti personalizzati associati a referenti offline
- Collega le attività ai referenti offline
- Utilizza i tipi di record dell'organizzazione, i layout di pagina dinamici, la protezione a livello di campo e i valori tradotti (come definiti nell'Area di lavoro traduzione)
- Aggiorna i record per cui si dispone di accesso in modifica. Il portafoglio personale può includere alcuni record in sola lettura a seconda delle impostazioni di condivisione dei record.

## Scheda Opportunità

- Visualizza le opportunità recenti personali nella pagina iniziale Opportunità
- Seleziona una visualizzazione di elenco standard per elencare le opportunità offline
- Visualizza, crea, modifica, clona o elimina le opportunità
- Visualizza, crea, modifica o elimina oggetti personalizzati associati a opportunità offline
- Associa le attività e i ruoli del referente alle opportunità offline
- Aggiunge e aggiorna ruoli referente, prodotti e pianificazioni, modificando il listino prezzi per un'opportunità
- Utilizza i tipi di record dell'organizzazione, i layout di pagina dinamici, la protezione a livello di campo e i valori tradotti (come definiti nell'Area di lavoro traduzione)
- Aggiorna i record per cui si dispone di accesso in modifica. Il portafoglio personale può includere alcuni record in sola lettura a seconda delle impostazioni di condivisione dei record.

## Scheda Lead

- Visualizza i lead recenti personali nella pagina iniziale Lead
- Seleziona una visualizzazione elenco standard per elencare i lead offline
- Visualizza, crea, modifica o elimina i lead in base alle impostazioni di condivisione

  Nota: le modifiche apportate ai lead in Connect Offline non attivano regole di assegnazione.

- Collega le attività ai lead offline
- Utilizza i tipi di record, i layout di pagina dinamici, la protezione a livello di campo e i valori tradotti (nell'Area di lavoro traduzione)

Nota: i lead e i record di oggetti personalizzati sono disponibili solo in Connect Offline 2.0 e versioni successive, come indicato dall'icona del portafoglio utilizzata per avviare l'applicazione.

## Note sull'utilizzo di Connect Offline

Durante l'utilizzo di Connect Offline, prestare attenzione ai seguenti punti:

- Gli eventi multiutente sono visibili in Connect Offline, ma non è consentito crearli o modificarli. Se è stato ricevuto un invito a un evento, ma non si è l'organizzatore, non è possibile modificare o eliminare offline tale evento.
- I campi generati automaticamente, quali i campi Formula e i campi Numerazione automatica, non sono disponibili in Connect Offline.

- Gli elenchi correlati in Connect Offline non visualizzano i campi di ricerca.

VEDERE ANCHE:

Definizione del contenuto del portafoglio predefinito Connect Offline
Accesso a Connect Offline
Risoluzione dei problemi relativi a Connect Offline

# Risoluzione dei problemi relativi a Connect Offline

Per risolvere i problemi di Connect Offline, fare riferimento alle seguenti situazioni comuni e relative soluzioni.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Disponibile con un supplemento di prezzo nella versione: **Professional** Edition

## Attività

**È impossibile modificare il record associato a un'attività offline.**

Sebbene sia possibile modificare il record associato a un'attività o a un evento in Salesforce, il campo `Correlato a` di un'attività è disponibile in Connect Offline solo quando il record correlato è disponibile offline. Ad esempio, se un evento è associato a un account che non è incluso nel Portafoglio, non sarà possibile modificare l'account nell'evento con Connect Offline.

**Il campo `Visibile in Self-Service` non è disponibile offline**

Sebbene possa essere visibile nei layout di pagina dell'attività utilizzando Salesforce, questo campo non è visibile da Connect Offline poiché indica se un'attività è associata a un caso e i casi non sono disponibili in Connect Offline.

**Impossibile aggiornare gli eventi di gruppo in Connect Offline.**

Gli eventi multiutente sono visibili in Connect Offline, ma non è consentito crearli o modificarli. Se è stato ricevuto un invito a un evento, ma non si è l'organizzatore, non è possibile modificare o eliminare offline tale evento.

## Contenuto del Portafoglio

**È impossibile modificare alcuni record del portafoglio personale**

A seconda delle impostazioni del portafoglio personale, i record sono di sola lettura se sono disponibili offline solo perché sono associati a record che sono inclusi offline per via delle impostazioni del portafoglio personale. Se ad esempio è stato selezionato un portafoglio basato su opportunità, alcuni account saranno di sola lettura offline anche se non sono correlati a un'opportunità, ma perché sono correlati a un referente del portafoglio.

**Il Portafoglio supera i limiti**

I record in sola lettura inclusi per associazione con altri record nel portafoglio personale non contano ai fini dei limiti dell'utente. Ad esempio, il numero massimo di account che si possono includere è 5000, tuttavia il portafoglio può contenerne 5200 se l'utente ha 200 account inclusi perché correlati ad altri record presenti nel portafoglio.

## Browser

**Windows XP SP2 visualizza un banner di avviso in Connect Offline.**

Per impedire la visualizzazione del banner, modificare le impostazione di Internet Explorer come indicato di seguito:

1. Avviare Internet Explorer.
2. Fare clic sul menu **Strumenti** e scegliere **Opzioni Internet**.
3. Selezionare la scheda **Avanzate**.

4. Individuare la sezione Protezione.
5. Attivare `Consenti l'esecuzione di contenuto attivo in file nel computer`.
6. Fare clic su **Applica**.
7. Fare clic su **OK**.

**È impossibile scaricare e installare Connect Offline con Firefox.**

Sebbene in Salesforce siano supportati altri browser, è necessario utilizzare Internet Explorer per scaricare e installare Connect Offline.

**Viene visualizzato il messaggio di errore "Impossibile stabilire una connessione con Salesforce per l'aggiornamento di Connect Offline".**

Questo messaggio può essere visualizzato nei seguenti casi:

- Il computer è configurato per utilizzare un server proxy che si colleghi a Internet utilizzando l'autenticazione. Questa connessione viene eseguita automaticamente utilizzando Single Sign-On o altri metodi di autenticazione che non richiedono l'inserimento di un nome utente o di una password per collegarsi a Internet.
- Il computer è protetto da un firewall.
- Il software antivirus è in esecuzione.

## Risoluzione dei conflitti

**È impossibile scegliere i campi nella risoluzione dei conflitti**

I valori dei campi su alcuni oggetti, quali i prodotti sulle opportunità, vengono letti solo nello strumento di risoluzione dei conflitti; tuttavia, è possibile modificare tali valori nel modo seguente:

1. Passare alla visualizzazione struttura nel riquadro sinistro.
2. Espandere tutti i rami e selezionare il ramo più profondo.
3. Scegliere il pulsante di opzione `Propri valori` per salvare i valori di Connect Offline oppure `Valori di Salesforce` per salvare quelli sul server. I valori dei campi di sola lettura cambiano allo stesso modo.
4. Fare clic su **Invia**.

   Se si fa clic su **Invia** senza selezionare un'opzione, Connect Offline archivia il valore sul client per i valori di sola lettura che presentano dati in conflitto.

**La risoluzione dei conflitti chiede di creare un nuovo record oppure di riprovare**

È possibile che le impostazioni di condivisione siano cambiate. Se si è autorizzati a eseguire l'azione, fare clic su **Riprova**. In caso contrario, creare un nuovo record in Connect Offline.

**È impossibile modificare il valore di un elenco di selezione dipendente nello strumento di risoluzione dei conflitti**

Nella risoluzione dei conflitti che si verificano in un campo di elenco di selezione dipendente, è impossibile modificare il valore di elenco di selezione del campo in conflitto. Per risolvere questo tipo di conflitti, scegliere se deve essere applicato il valore di Salesforce oppure quello di Connect Offline.

Nota: nella modalità offline se un campo controllante di un elenco di selezione dipendente è nascosto dalla protezione a livello di campo, l'icona delle informazioni per l'elenco di selezione dipendente visualizza il nome API del campo controllante anziché il nome di etichetta.

## Campi

**È impossibile visualizzare campi di ricerca negli elenchi correlati di Connect Offline.**

Gli elenchi correlati in Connect Offline non visualizzano i campi di ricerca.

**Impossibile visualizzare i campi formula personalizzati e la numerazione automatica in Connect Offline.**
I campi generati automaticamente, quali i campi Formula e i campi Numerazione automatica, non sono disponibili in Connect Offline.

**I campi a numerazione automatica non vengono generati in Connect Offline.**
Quando si crea un record in Connect Offline che incrementa un campo a numerazione automatica, Connect Offline visualizza un'etichetta per tale campo mentre si utilizza la versione Connect Offline. Al momento della sincronizzazione, Salesforce inserisce nel campo il numero univoco successivo.

## Scheda Pagina iniziale

**Il conteggio dei record è errato nell'elenco dei record modificati della scheda Pagina iniziale.**
Nell'intestazione laterale, l'elenco dei record modificati nell'area Informazioni sul portafoglio non include eventuali record eliminati.

## Installazione

**Quali componenti vengono installati?**
Connect Offline installa SForceDB.exe, che viene eseguito continuamente in background e contiene il database di Connect Offline.

**Impossibile installare Connect Offline.**
Connect Offline richiede l'installazione di componenti che modificano il registro del computer da parte di Salesforce. Se l'organizzazione dispone di un sistema di protezione che impedisce la modifica del registro, accedere come amministratore del computer prima di installare suddetti componenti oppure rivolgersi ai tecnici IT dell'azienda.

**È possibile eseguire distribuzioni globali di Connect Offline?**
Sì, è possibile eseguire distribuzioni a livello di sistema.

**Come è possibile capire quale versione di Connect Offline possiedono gli utenti?**
La versione di Connect Offline dei singoli utenti è indicata nella cronologia degli accessi.

## Lead

**Impossibile visualizzare lead in Connect Offline.**
I lead sono disponibili solo in Connect Offline 2.0 e versioni successive. Se si utilizza Connect Offline 2.0 o versione successiva, è necessario avviare l'applicazione utilizzando l'icona: . Per aggiornare Connect Offline:

1. Sincronizzare i dati in Connect Offline.
2. Se lo si desidera, rimuovere l'installazione precedente di Connect Offline mediante l'opzione Installazione applicazioni del Pannello di controllo di Windows.
3. Installare Connect Offline dalla pagina Connect Offline delle impostazioni personali.
4. Sincronizzare i dati in Connect Offline.

Accertarsi di disporre delle autorizzazioni utente appropriate per la visualizzazione dei lead.

**Sembra che le regole di assegnazione dei lead non funzionino**
I lead creati in Connect Offline non vengono assegnati automaticamente in base alle regole di assegnazione dei lead. Dopo essersi nuovamente connessi a Salesforce, assegnarli eseguendo un trasferimento globale di record.

## Differenze di visualizzazione Più valute

**Gli ammontare delle opportunità evidenziano una piccola differenza**
Se l'organizzazione ha abilitato l'opzione Più valute e la valuta utilizzata per un'opportunità è diversa dalla valuta aziendale, è possibile che ci sia una piccola differenza tra le visualizzazioni dell'ammontare. L'ammontare convertito che viene visualizzato nella pagina

dei dettagli dell'opportunità non in linea potrebbe essere di un paio di centesimi diverso rispetto a quello nella stessa pagina dell'applicazione Salesforce. Il valore archiviato effettivo non è comunque errato.

### Gruppi relazione

**Impossibile visualizzare la scheda Gruppi relazione in Connect Offline**

La scheda Gruppi relazione è disponibile solo se il pacchetto Gruppi relazione di AppExchange è installato nell'organizzazione Salesforce sincronizzata con Connect Offline.

### Ricerca

**Nei risultati di ricerca vi sono campi mancanti**

I risultati di ricerca non includono campi area di testo lungo, quali la `Descrizione` degli account.

### Timeout, timestamp e fusi orari

**I timestamp dei file aggiornati in Connect Offline non vengono visualizzati nel modo previsto**

Per i record creati o aggiornati in Connect Offline, i campi `Creato da` e `Modificato da` riflettono l'ora del computer, anche dopo la sincronizzazione.

Le attività create in Connect Offline riflettono l'ora immessa e il fuso orario del computer. Durante la sincronizzazione, Salesforce converte l'ora delle attività al fuso orario impostato nelle informazioni personali di Salesforce.

Se si modifica il fuso orario sul computer, svuotare e sincronizzare il portafoglio per fare in modo che la modifica venga applicata a Connect Offline.

**Connect Offline scade quando si sincronizzano insiemi di dati di grandi dimensioni**

Modificare l'impostazione di registro `HttpTimeout` in `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\salesforce.com\Offline2`. Il valore predefinito è 360 secondi.

# Modifica delle impostazioni della funzione Tieni i contatti

Per impostare le proprie preferenze in modo da richiedere aggiornamenti delle informazioni sui referenti:

Nota: se l'organizzazione utilizza gli account personali, gli account personali vengono influenzati da queste impostazioni. Per ulteriori informazioni, vedere Definizione di account personale a pagina 2.

1. Dalle impostazioni personali, immettere *`Tieni i contatti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni personali funzione Tieni i contatti**.
2. Selezionare Sì in corrispondenza di `Ccn automatico` per ricevere una copia di tutti i messaggi Tieni i contatti inviati. Questa opzione è disponibile unicamente se l'organizzazione non ha abilitato l'email in Ccn conformità.
3. Abilitare il promemoria se si desidera che venga richiesto di inviare una richiesta Tieni i contatti tutte le volte che si salva un nuovo referente.
4. Immettere un oggetto predefinito per il messaggio email.
5. Nell'area della nota, immettere un messaggio per il destinatario.
6. Nell'area della firma, immettere una firma e le proprie informazioni di contatto.
7. Utilizzare l'area dei campi di unione nella parte superiore della pagina per visualizzare i valori dei campi di unione disponibili per essere copiati nelle caselle di oggetto, nota o firma, in base alle necessità.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** Edition

8. Fare clic su **Salva**.

# INDICE ANALITICO

## A


accesso 403
Accettazione
    eventi 308
Account
    abilitazione di team account 39
    account partner 525–526
    Account personali 2
    aggiunta da Data.com 104, 106, 134, 138, 140, 155
    aggiunta dalla scheda Data.com 107
    aggiunta di membri al team 41
    aggiunta di nomi società tradotti 32
    aggiunta e rimozione manuale in Connect Offline 636
    Approfondimenti account 187
    assegnazione a eventi di calendario sincronizzati 607
    assegnazione a messaggi email 545
    assegnazione a operazioni Outlook sincronizzate 608
    assegnazione a referenti sincronizzati 605
    assegnazione automatica a referenti 601
    campi 13, 152–153
    Campi 152
    condivisione 9, 32
    creazione 11
    cronologia account 28
    dettagli 10
    elenchi correlati 37
    eliminazione 12
    esportazione 118
    gerarchia, descrizione 28
    identificazione e aggiunta da Data.com 9
    immagine del profilo 194
    informazioni su 9
    layout di pagina 37
    messaggi email, aggiunta da Outlook 611
    messaggi email, rimozione dai record di Salesforce 612
    modifica 10
    modifica dei territori 33
    modifica della proprietà 34
    panoramica 1
    pulitura 165
    pulitura con Data.com 9
    ricerca di 123
    ricerca in Outlook 618
    Salesforce a Salesforce 499
    sito 28
Account *(continua)*
    società controllante 28
    trovare nuovi 184
    unione 29
    visualizzazione 10
    visualizzazione dalla scheda Account 8
Account e referenti sociali 186
account nei territori 241
Account personali
    abilitazione Self-Service 66
    aggiornamento cronologia delle campagne 220
    campi 13
    Campi di unione 3–4
    panoramica 2
    Pardot, sincronizzazione con Salesforce 52
    Regole di convalida 3–4
Account società controllante
    visualizzazione 28
Account, referenti e lead sociali
    associazione 192
    configurazione 191
    immagini del profilo 194
    panoramica 188
    protezione e privacy 190
    risoluzione dei problemi 196
    visualizzazione 192
Aggiorna
    Record 181
    Regole di pulitura 181
Aggiornamento opportunità
    pianificazione promemoria 373
Aggiunta
    partner 523
Aggiunta di invitati
    incontri richiesti 305
Allegati
    invio di email 539
    limiti dimensioni su messaggi email 542
    modelli di email 558
    Salesforce a Salesforce 499
Allegati email
    Accesso 532
    Condivisione 532
Annullamento
    incontri richiesti 307

App Salesforce per Outlook
- panoramica 570
- requisiti di sistema 571

AppExchange
- cruscotto digitale Data.com 178
- rapporti Data.com 178

Approfondimenti account 187
Assegnazione
- lead 255

asset
- campo titolare 58
- condivisione 58
- preferenza di condivisione 59
- tracciamento della cronologia dei campi 58

Asset
- aggiunta della scheda alla pagina iniziale 56
- eliminazione 57
- modifica 56
- panoramica 54
- scheda 56
- suggerimenti introduttivi 55
- visualizzazione 56
- visualizzazione della scheda 56

Associazione
- listini prezzi 330
- prodotti 330

Attività
- aperte 274–275
- archiviate 284
- cronologia 274–275
- utilizzo finestra promemoria 282
- visualizzazione 272–273

Attività aperte
- Visualizzazione 274–275

Attività condivise
- differenze rispetto alle attività non condivise 277
- rapporti, visualizzazione di dettagli nei 278

attività tipo di rapporto personalizzato 280
autorizzazione a eseguire processi di Pulitura 155


## C


Calendario
- condivisione 288–290
- icone 290–291

Campagne
- aggiornamento guidato campagna 225
- aggiunta di membri 212
- aggiunta di membri da rapporti 213
- aggiunta di membri da visualizzazioni elenco 215

Campagne *(continua)*
- aggiunta globale di membri 235
- calcolo dell'utile sul capitale investito 238
- campi 226
- campi membri campagne 218
- clonazione 220
- condivisione 233
- creazione di gerarchie 202
- cronologia delle campagne 220
- elenco correlato Membri campagna 211
- fonte campagna principale 239
- importazione guidata lead 224
- importazione membri campagna 222
- impostazione avanzata 204
- impostazione delle gerarchie 205
- impostazione influenza campagna 208
- impostazione stato membro 204
- influenza campagna 207, 239
- modifica 220
- modifica dei membri 210
- modifica della proprietà 34
- pagina iniziale 198
- panoramica 197
- Pardot, aggiunta a 50
- Pardot, aggiunta dei clienti potenziali delle campagne 50
- rapporti ROI 239
- statistiche della gerarchia 201
- visualizzazione dalla scheda Campagne 199
- visualizzazione della gerarchia 200
- visualizzazione e modifica 202
- visualizzazione influenza campagna 209
- visualizzazione membri campagna 217

Campi
- account 13
- account personali 13
- campagne 226
- lead 255
- membro campagna 218
- modelli di email 564
- modelli di stampa unione 564
- opportunità 368
- ordini 432
- ordini di riduzione 432
- preventivi 420
- prodotti ordinati 438
- prodotti ordini di riduzione 438
  - Reddito annuale 153

Campi *(continua)*
Reddito annuale *(continua)*
Volume di vendite annuale 153
Numero di dipendenti 153
Dipendente 153
Numero di dipendenti — Totale 153
referenti 68
società D&B 141
team opportunità 382
Campi account
Proprietà 152
Sito account 152
Campi D&B 174
Campi di ricerca
prodotti 355
Campi di unione
Account personali 3–4
Campi personalizzati
previsioni 456
uso con i team opportunità 378
Campi unione
casi 564
inserimento in Microsoft Word 550
Carte intestate
creazione 553
personalizzazione 552
Casi
campi unione 564
creazione con Salesforce per Outlook 620
Microsoft Outlook, creazione da 609
modifica della proprietà 34
Salesforce a Salesforce 499
Clienti
clienti Wealth management 88
Vedere anche Clienti desktop 88
Clonazione
modelli di email 562
opportunità 367
cloud scheduler 299
Cloud Scheduler
aggiunta ed eliminazione di invitati 305
annullamento di un incontro richiesto 307
conferma di un incontro richiesto 306
demo 300
panoramica 300
richiesta di incontro 302
Cloud Scheduler *(continua)*
riprogrammazione di un incontro 306
suggerimenti per proporre orari di incontro 303
Come invitare le persone a un evento 297
Commenti caso
Salesforce a Salesforce 499
Commento
offerta 389
richiesta 390
visibilità 391
Work.com 386
Competenze
aggiunta 409
conferma 410
rimozione 410
Competenze Chatter 408
Comunità
campi di unione 565
Concorrenti
aggiunta e modifica 385
panoramica 384
condivisione
asset 59
Condivisione
account 32
calendario 288–290
campagne 233
lead 265
listini prezzi 338
opportunità 367
ordini 443
previsioni 490
referenti 78
Conferma di incontri 306
Configurazioni di portafoglio
attivazione 631
disattivazione 631
gestione 631
Configurazioni portafoglio
definizione serie di dati 633
Connect Offline
aggiornamento 630
aggiunta e rimozione manuale di account 636
assegnazione di utenti e profili a configurazioni portafoglio 632
attivazione di configurazioni portafoglio 631
contenuto del portafoglio predefinito 637
creazione di configurazioni portafoglio 632
definizione serie di dati 633

Connect Offline *(continua)*
- disattivazione di configurazioni portafoglio 631
- esecuzione 630
- gestione di configurazioni portafoglio 631
- modifica della selezione account portafogli 638
- panoramica 629
- risoluzione dei problemi 643
- scheda Pagina iniziale 641
- schede 641
- sincronizzazione 630
- sincronizzazione del portafoglio 639
- svuotamento del portafoglio 639
- utilizzo di 641

Connect per Office
- modelli di stampa unione 550
- requisiti di sistema 551

Connect per Outlook
- confronto con Salesforce per Outlook 577
- panoramica 628
- ritirato 628

Connessioni
- accettazione automatica di record 506
- accettazione di record 504
- assegnazione di record 510
- eliminazione 496
- gestione 496
- informazioni su 495
- inoltro di record correlati 513
- modelli di connessione 497–498
- modifica 496

Consumatori
- vedere Account personali 2

Contratti
- attivazione 430
- creazione 429
- pagina iniziale 426
- panoramica 426
- visualizzazione dalla scheda Contratti 427
- visualizzazione e modifica 428

Conversione
- lead 260–261
- mappatura campi dei lead 263

corrispondenza Data.com 168, 170
corrispondenza diversa 170
corrispondenza errata 174
Corrispondenza errata? 170
Creazione
- account 11
- concorrenti 385

Creazione *(continua)*
- contratti 429
- lead, linee guida 252
- opportunità 364
- preventivi 413
- prodotti 322–324
- referenti 66
- ruoli referente 81–82

Cronologia account 28
Cronologia opportunità 363
Cronologia ordini 437
Cruscotti digitali
- Data.com 178, 181
- Jigsaw 178


## D


D&B
- Informazioni 183

Data.com
- accesso dati limitato 154–155
- aggiunta di account 111
- aggiunta di lead 111
- Aggiunta di record 139
- aggiunta di referenti 111
- aggiunta di referenti come lead 112
- aggiunta di referenti da 109
- Aggiunta record, linee guida 117
- aggiunte di record 137, 151
- approfondimenti dati di valore per un account 113–114
- campi 159
- campi account 152
- campi che non possono essere puliti 154–155
- campi di ricerca 131, 133
- campi lead 152
- campi predefiniti 159
- campi referente 152
- Campi società D&B 154
- Campo Employee 153
- campo settori 127
- capire 138
- classificazione settori 128
- classificazioni settori 127
- concetto 138
- confronto dei dati con quelli di Salesforce 174
- Corporate 104–106, 118, 123, 134, 138, 155, 159, 165
- criteri di ricerca 131, 133
- cruscotti digitali 181
- data assessment 176–177, 179
- Domande frequenti 150

Data.com *(continua)*
esclusione di risultati dalle ricerche Data.com 126
esportazione di account 111
esportazione di record 122
esportazione di record di account 119
esportazione di record di referenti 121
esportazione di referenti e lead 111
esportazioni 137
filtri 131, 133
funzionamento 138
già acquistato 137
già in Salesforce 137
impossibile aggiornare completamente 154
impossibile pulire 155
impossibile pulire completamente 154
indirizzo 182
individuazione di account 111
individuazione di lead 111
individuazione di referenti 111
influenzati dalla pulitura 159
Latitudine 182, 184
Licenza Enterprise 141
Longitudine 182, 184
mappatura predefinita dei campi di Salesforce a 148
mappatura settori 127
messaggio errore 154–155
modificatori di ricerca 125–126
Numero di dipendenti 153
numero di referenti 153
ottenere referenti 112
panoramica 104–106, 118, 123, 134, 138, 155, 159, 165
per iniziare 104
più elementi in un campo di ricerca Data.com 126
posizione 130
Precisione 184
Premium 104–106, 108, 118, 123, 134, 138, 155, 159, 165
prime operazioni 104
Prospector
104–106, 118, 123, 134, 138, 155, 159, 165
Limiti 118
Pulitura 104–106, 118, 123, 134, 138, 155, 159, 165, 182
rapporti 181
Rapporti 104–106, 118, 123, 134, 138, 155, 165
record aggiunti manualmente 137
Reddito annuale 153
Registro errori 139
reimportazione di record con Data Loader 122
ricerca 108, 123–124, 126, 128, 130
ricerca di account 111, 125
Data.com *(continua)*
ricerca di lead 111
ricerca di referenti 111, 125
ricerca di risultati esatti in Data.com 126
ricerche 125
risultati di ricerca 151, 154
rivedere record 134
salvataggio delle ricerche 124
scheda del referente 134, 136
scheda dell'account 127, 134
segnalazione stato 167
selettore di località 130
selettore di settori 128
settore 128
società D&B 141
Società D&B 155
stato campo rapporto 166
suggerimenti introduttivi 104
Tipo di utente 151
Utente List 151
utilizzo 150
versione a pagamento 104–106, 118, 123, 134, 138, 155, 165
versione gratuita 104–106, 118, 123, 134, 138, 155, 165
Data.com Prospector
descrizione 184
panoramica 184
Data.com Reports 155
Data.com Social Key
panoramica 186
Data.comData.com Corporate Prospector
scheda dell'account 135
Domande frequenti
abilitare Salesforce per i partner 530
account assegnati manualmente 250
assegnazione di stato ai lead generati sul Web 269
assegnazione di territori 250
calcolo dell'utile sul capitale investito 238
campagne 238–239
Campagne 237
connessioni protette da Salesforce per Outlook 628
conversione di account o referenti esistenti 268
creazione di messaggi email in HTML 546
definizione di lead 267
email, creazione in HTML 546
fonte campagna principale 239
gestione dei territori 247
influenza campagna 239
invio automatico di lead per email 271
invio globale di email 545

Domande frequenti *(continua)*
lead 267–271
limite di lead generati sul Web 268
mappatura dei campi lead durante la conversione 270
nomi utente e password protetti per Salesforce per Outlook 628
perdita di lead 269
problemi di installazione con Salesforce per Outlook, soluzione 623
rapporti ROI 239
record duplicati con Salesforce per Outlook 624–625
record eliminati in Outlook con Salesforce per Outlook 625
risultati della conversione 270
Salesforce a Salesforce 531
Salesforce per Outlook 620
Salesforce per Outlook ha eliminato record in Outlook 625
vantaggi 267
Download di Salesforce per Outlook 580
Dun & Bradstreet
DUNSRight 172
Dun & Bradstreet (D&B) 153–154
Duplicati
account 29
lead 266
referenti 75

## E

Elenco correlato condivisione esterna 512
Eliminazione
account 12
asset 57
incontri richiesti 307
lead, considerazioni 266
opportunità 365
preventivi 418
prodotti 340
email 531, 533–534
Email
Aggiunta a record correlati mediante Email a Salesforce 538
Aggiunta a record specifici mediante Email a Salesforce 538
Aggiunta mediante Email a Salesforce 538
assegnazione a lead 545
assegnazione a opportunità 545
assegnazione a referenti 545
assegnazione ad account 545
assegnazione ad altri record 545
campi per modelli 564
carte intestate 552
configurazione in Work.com 412
Email *(continua)*
creazione, HTML 546
email di massa 541
globale 545
Informazioni su Email a Salesforce personale 535
invio 539
invio globale di email 541
invio globale, di email per marketing 545
limite all'invio globale di email 541
linee guida per l'invio 542
messaggi di errore, Salesforce per Outlook 626
messaggi di stato invio globale di email 535
modelli 555
non risolti 545
note su email di massa 543
note su invio globale di email 543
Pardot, associazione di clienti potenziali a referenti e lead Salesforce 51
risultati 544
Salesforce per Outlook, impossibile aggiungere 626
tracciamento del percorso 544
Utilizzo dell'indirizzo Email a Salesforce personale 537
Email a Salesforce
Informazioni su 535
Utilizzo 537
email, campi di unione
Accesso 532
Condivisione 532
esportazione 118
Eventi
accettazione o rifiuto 308
aggiunta ad Outlook 298, 308
assegnazione a lead 607
assegnazione a opportunità 607
assegnazione a referenti 607
assegnazione ad account 607
assegnazione ad altri record 607
creazione 292–293
duplicati con Salesforce per Outlook, eliminazione 624
esclusione dalla sincronizzazione con Salesforce per Outlook 596
non risolti 607
più referenti correlati a un evento, visualizzazione 278
rapporti, visualizzazione di più referenti correlati a un evento 278
ricorrenti 292–293
sincronizzazione con Salesforce per Outlook 596
visualizzazione dettagli 285–286

Eventi con invitati
creazione 297
Eventi e calendari 284
Eventi e operazioni 271
Eventi multiutente 297
Eventi non risolti
assegnazione a lead 607
assegnazione a opportunità 607
assegnazione a referenti 607
assegnazione ad account 607
assegnazione ad altri record 607
Eventi ricorrenti
sincronizzazione con Salesforce per Outlook 598

## F

Facebook 522
Fase
cronologia 364
feed del record 533
Filtri di Data.com
Dipendenti
153
Reddito 153
Flussi di lavoro 516
Fondi per i premi
Work.com 404
Formazione
Work.com 411

## G

Georeferenziazione
Aggiorna 182, 184
Aggiungi 182, 184
Query 184
Record 182, 184
SOQL 184
Gerarchia campagne
impostazione 205
visualizzazione delle campagne 200
visualizzazione delle statistiche 201
Gerarchia società Data.com
Aggiunta record, linee guida 116
gerarchia società prospector 116
Gestione dei territori
panoramica 241
Gestione territorio di livello aziendale 240
gradi di corrispondenza D&B 173
Gruppi relazione
aggiunta di account 98
Gruppi relazione *(continua)*
campi 92
considerazioni 94
creazione 97
eliminazione 103
membri 93
modifica 100
modifica dei membri 99
panoramica 91
ricerca 102
rimozione di membri 103
unione di account 31
utilizzo 96
visualizzazione 100

## I

Icone
calendario 290–291
Immagini
aggiunta ai modelli di email 563
Impegni 308
Importazione
membri campagna 222
Importazione di membri per le campagne 222
Importazioni guidate
aggiornamento guidato campagna 225
importazione lead campagna 224
Impostazione
Dati Pardot da sincronizzare con Salesforce 44
In corso di realizzazione
visibilità alle opportunità in corso di realizzazione,
condivisione 367
Incontro
annullamento 307
conferma 306
richieste a referenti, lead o account personali 302
riprogrammazione 306
Incontro richiesto
riprogrammazione 306
Installazione di Salesforce per Outlook
problemi, soluzione 623
Installazione e configurazione di Salesforce per Outlook 581
Invio di email
allegati 539
linee guida dimensioni allegati 542
Invio globale di email
messaggi di stato invio globale di email 535
Invio per email
preventivi in PDF 420

## K

Know Your Client
informazioni su 87
Vedere anche Salesforce for Wealth Management 87

## L

L'utente dispone di accesso limitato ai campi account, pertanto non può aggiornare tutti i campi visualizzati qui 154
L'utente dispone di accesso limitato ai campi lead, pertanto non può aggiornare tutti i campi visualizzati qui 154
L'utente dispone di accesso limitato ai campi referente, pertanto non può aggiornare tutti i campi visualizzati qui 154
L'utente dispone di accesso limitato ai dati, pertanto non è possibile pulire completamente questo record. 154
Lead
Account e referenti sociali 252
aggiornamento cronologia delle campagne 220
aggiunta da Data.com 104, 106, 134, 138, 140, 155
aggiunta dai referenti Data.com 112
aggiunta dalla scheda Data.com 110
aggiunta di nomi tradotti 32
assegnazione 255
assegnazione a eventi di calendario sincronizzati 607
assegnazione a messaggi email 545
assegnazione a operazioni Outlook sincronizzate 608
assegnazione di stato ai lead generati sul Web 269
campi 255
condivisione 265
considerazioni sull'eliminazione 266
conversione 261
conversione di account o referenti esistenti 268
conversione qualificati 260
creazione rapida 253
Data Assessments 104, 155
definizione di lead 267
duplicati 266
esportazione 118
immagine del profilo 194
invio automatico di lead per email 271
limite di lead generati sul Web 268
limiti 268
linee guida per la creazione 252
mappatura campi standard 263
mappatura dei campi lead durante la conversione 270
messaggi email, aggiunta da Outlook 609, 611
messaggi email, rimozione dai record di Salesforce 612
modifica della proprietà 34
Outlook, conversione da 609
Outlook, visualizzazione in 609
Lead *(continua)*
pagina iniziale 253
panoramica 252
Pardot, aggiunta a 50
Pardot, sincronizzazione con Salesforce 53
perdita di lead 269
pulitura 165
Pulitura 183
ricerca di 123
ricerca in Outlook 618
risultati della conversione 270
Salesforce a Salesforce 499
Società 183
trovare nuovi 184
unione 266
vantaggi 267
Lightning Desktop 534
Lightning Experience 531, 533–534
Listini prezzi
aggiunta di voci 334–336
archiviazione, disattivazione ed eliminazione 341
associazione 330
clonazione 326
condivisione 338
creazione 325
eliminazione 342
eliminazione di voci 341
gestione 321
modifica 337
pagina iniziale 321
panoramica 318
ripristino da eliminazione 343
scelta nei preventivi 347
scelta nelle opportunità 347
visualizzazione 334

## M

Mappatura
campi standard dei lead 263
Membro campagna
aggiornamento guidato campagna 225
aggiunta 212
campi 218
clonazione 220
elenco correlato 211
importazione 222
importazione guidata lead 224
modifica 210, 220
visualizzazione 217

Messaggi email non risolti
  assegnazione a lead 545
  assegnazione a opportunità 545
  assegnazione a referenti 545
  assegnazione ad account 545
  assegnazione ad altri record 545
Metrica
  creazione 399
Metriche 398
Microsoft Outlook
  App Salesforce per Outlook, impostazione 572–574
  App Salesforce per Outlook, requisiti di sistema 571
  App Web, impostazione degli utenti per la visualizzazione del contenuto Salesforce in 572–574
  App Web, requisiti di sistema 571
  App Web, visualizzazione del contenuto Salesforce in 570
  Applicazione Salesforce per Outlook, panoramica 570
Microsoft OutlookVedere Outlook 611–612, 618
Microsoft Word
  inserimento di campi unione in 550
Modelli
  carte intestate 553
  Creazione con Microsoft Word 550
  creazione di email di solo testo 558
  email 555
  gestione 548
  tipi 548
Modelli di diritti
  prodotti 355
modelli di email 531, 533–534
Modelli di email
  Accesso 532
  aggiunta di file allegati 558
  aggiunta di immagini 563
  campi unione per i casi 564
  clonazione 562
  Condivisione 532
  gestione 555
  testo 558
  tipi 555
  Visualizzazione 557
Modelli di preventivo
  personalizzati 418
  standard 418
Modello di territorio di vendita
  esplorazione 240
Modifica
  account 10
  asset 56
Modifica *(continua)*
  campagne 202
  concorrenti 385
  contratti 428
  preventivi 414
  prodotti 333
  referenti 63
  ruoli referente 82–84


## N


notifiche di operazioni 316–317


## O


Obiettivi 396
Obiettivo
  creazione 397
Oggetti personalizzati
  modifica della proprietà 34
  Salesforce a Salesforce 499
Operazioni
  assegnazione a lead 608
  assegnazione a opportunità 608
  assegnazione a referenti 608
  assegnazione ad account 608
  assegnazione ad altri record 608
  duplicati con Salesforce per Outlook, eliminazione 624
  esclusione dalla sincronizzazione con Salesforce per Outlook 600
  non risolti 608
  operazioni di gruppo 316
  più referenti correlati a un'operazione, visualizzazione 278
  più referenti, correlazione a 311–313
  rapporti, visualizzazione di più referenti correlati a un'operazione 278
  ricorrenti, creazione 311–313
  sincronizzazione con Salesforce per Outlook 600
  singole, creazione 311–313
Operazioni non risolte
  assegnazione a lead 608
  assegnazione a opportunità 608
  assegnazione a referenti 608
  assegnazione ad account 608
  assegnazione ad altri record 608
Operazioni ricorrenti
  creazione 311–313
operazioni rigenerate 315
operazioni ripetute 315
opportunità 356

Opportunità
- aggiunta del team opportunità predefinito 382
- aggiunta di membri al team opportunità 376
- aggiunta di prodotti 349
- assegnazione a eventi di calendario sincronizzati 607
- assegnazione a messaggi email 545
- assegnazione a operazioni Outlook sincronizzate 608
- campi 368
- clonazione 367
- condivisione 367
- creazione 364
- creazione rapida 358
- cronologia fasi 364
- cronologia opportunità 363
- elenco correlato delle previsioni opportunità 366
- eliminazione 365
- Fase opportunità 359–360
- inserimento simili nei segnalibri 372
- messaggi email, aggiunta da Outlook 611
- messaggi email, rimozione dai record di Salesforce 612
- modifica dei prodotti 350
- modifica della proprietà 34
- ordinamento prodotti in 351
- pagina iniziale 358
- panoramica 357
- percorso di vendita 360
- pianificazione promemoria 373
- realizzazione 360
- ricerca in Outlook 618
- ricerca simili 372
- Salesforce a Salesforce 499
- scheda 360
- sincronizzazione con preventivi 425
- visualizzazione dalla scheda Opportunità 362

Ordini
- aggiornamento 435
- attivazione 436
- campi 432
- condivisione 443
- creazione 431, 440
- cronologia ordini 437
- disattivazione 437
- eliminazione 435
- modifica 435
- panoramica 430
- riduzione 442
- visualizzazione dalla scheda Ordini 431

Ordini di riduzione
- attivazione 436

Ordini di riduzione *(continua)*
- campi 432
- eliminazione 435
- modifica 435
- panoramica 442

Ottimizzazione risultati di ricerca
- prodotti 354

Outlook
- aggiunta di eventi 298, 308
- Dati di Salesforce, visualizzazione in Outlook 609
- lead, conversione da Outlook 609
- messaggi email, aggiunta ai record di Salesforce 611–612
- Record di Salesforce, ricerca di 618
- Riquadro laterale Salesforce 609, 611–612, 618
- Salesforce, aggiunta di messaggi email a 609, 611–612
- sincronizzazione con Salesforce 575
- Vedere anche Salesforce per Outlook 575


## P


Panoramica
- asset 54
- campagne 197
- concorrenti 384
- contratti 426
- lead 252
- opportunità 357
- ordini 430

Pardot
- aggiunta di lead e campagne Salesforce 50
- Ambienti Sandbox Salesforce, sincronizzazione 47
- Clienti potenziali delle campagne Salesforce, aggiunta a Pardot 50
- Connettore per Salesforce 43–45, 47
- Connettore per Salesforce, aggiunta 46
- Connettore per Salesforce, attivazione 48
- Connettore per Salesforce, creazione di referenti da clienti potenziali Pardot 54
- Connettore per Salesforce, impostazione di campi personalizzati in Salesforce 49
- Connettore per Salesforce, impostazioni 46
- Connettore per Salesforce, indirizzi email sincronizzati con Salesforce 52
- Connettore per Salesforce, inserimento di indirizzi IP in una whitelist 48
- Connettore per Salesforce, invio di messaggi email 51
- Connettore per Salesforce, preparazione per la sincronizzazione 44
- Connettore per Salesforce, sfruttare al meglio i lead convertiti 49

Pardot *(continua)*
- Connettore per Salesforce, sincronizzazione con account personali 52
- Connettore per Salesforce, sincronizzazione dei lead 53
- connettore, assegnazione nome utente Salesforce 51
- connettore, impostazione di Single Sign-On con Salesforce 51
- Salesforce, impostazione 44
- Salesforce, impostazione della sincronizzazione con 46, 48
- Salesforce, personalizzazione del connettore 46
- Salesforce, sincronizzazione con 43, 45

Partner
- aggiunta 523
- visualizzazione 523

PDF
- invio per email di un preventivo 420

Percorso di vendita
- opportunità 360
- realizzazione 360
- scheda 360

Personalizzazione
- carte intestate 552
- modelli di email 555

pianificazione con trascinamento della selezione
- impostazione 298
- informazioni su 298

Pianificazioni
- creazione di pianificazioni predefinite 344
- definizione nelle opportunità 352
- modifica nelle opportunità 346
- panoramica 318

Portafoglio
- aggiunta e rimozione manuale di account 636
- assegnazione di utenti e profili a configurazioni 632
- contenuto predefinito 637
- creazione di configurazioni 632
- modifica della selezione account 638
- sincronizzazione 639
- svuotamento 639

Portale Clienti
- abilitazione e disabilitazione account 9

Portale partner
- abilitazione e disabilitazione account 9
- accesso mobile, informazioni su 530
- aree di attesa lead 528
- assegnazione dei casi 529
- assegnazione di eventi 529
- assegnazione di lead 528
- creazione di account partner 525

Portale partner *(continua)*
- disabilitazione di account partner 526
- gestione di utenti partner 526
- informazioni su 524

Premi
- Work.com 404

Prestazioni
- aggiunta di colleghi di pari grado al riepilogo 393–395
- riepilogo 392

Preventivi
- aggiunta di prodotti 415
- aggiunta di voci 415
- campi 420
- creazione 413
- creazione di PDF 418
- elenco correlato voci 416
- eliminazione 418
- eliminazione di voci preventivo 417
- invio per email di PDF 420
- modifica di voci preventivo 417
- ordinamento voci in 351
- panoramica 413
- ricerca 424
- risoluzione dei problemi di sincronizzazione 425
- sincronizzazione con opportunità 424–425
- sincronizzazione con prodotti opportunità 415
- visualizzazione e modifica 414

Previsioni
- aggiornamento 471, 473
- campi personalizzati, previsioni 456
- categorie 480
- concetti 444
- definizioni 446
- Domande frequenti 476–477, 479–481
- elementi 446
- eliminazione 469
- fonte dati previsioni 454
- fonte di dati 455
- gerarchia 462
- intervallo di date utente 453
- modifica di opportunità 471
- mostrare 462
- nascondere 462
- opportunità 471
- panoramica 444, 461–463
- passa a 463, 481
- più valute 472
- previsione quantità 454
- previsione reddito 454

Previsioni *(continua)*
- previsioni mensili 453
- previsioni trimestrali 453
- procedure consigliate 476
- quantità 455
- quote 461–462, 481
- rapporti 474
- reddito 455
- rettifica 466, 468, 479
- rettifica delle previsioni 479
- rettifiche 463, 469
- ripartizioni 459
- ripartizioni personalizzate 456
- riquadro opportunità 470
- sovrapposizioni 459
- utenti del portale partner 471
- utilizzo 451, 476
- utilizzo di 451
- versioni 477
- visualizzare 462
- visualizzazione opportunità 480–481

Previsioni collaborative
- migrazione 445
- pianificazione 445

Previsioni personalizzabili
- categorie 485
- condivisione 490
- controllo dell'ammontare 487
- gestione 486
- ignorare 489
- invio 491
- migrazione 445
- modifica 489
- pianificazione 445
- quote 484
- visualizzazione 487

Prodotti
- aggiunta alle opportunità 349
- associazione 330
- campi di ricerca 355
- creazione 322–324
- creazione di pianificazioni predefinite 344
- eliminazione 340
- gestione listini prezzi 321
- impostazione dei prezzi 326, 328
- modelli di diritti 355
- modifica nelle opportunità 350
- ordinamento nei preventivi 351
- ordinamento nelle opportunità 351

Prodotti *(continua)*
- ottimizzazione risultati di ricerca 354
- pagina iniziale 320
- panoramica 318
- prezzi di listino 326, 328
- prezzi di vendita 326, 328
- prezzi standard 326, 328
- ricerca 353
- suggerimenti 354
- visualizzazione dalla scheda Prodotti 331–332
- visualizzazione e modifica 333

Prodotti ordinati
- campi 438
- eliminazione 441
- modifica 441
- panoramica 438
- riduzione 443

Prodotti ordini di riduzione
- aggiunta 443
- campi 438
- eliminazione 441
- modifica 441

Profili di sincronizzazione
- Salesforce per Outlook 585

Promemoria
- finestra popup 282

Proporre orari di incontro
- suggerimenti per proporre orari di incontro 303

Proprietà
- modifica titolari record 34
- trasferimento di voci associate 36

Publisher riquadro laterale Salesforce
- record, creazione dal riquadro laterale 617

Pulitura
- Aggiorna 181
- Lead 183
- Regole 181
- Società 183

Pulitura Data.com
- account 155
- avanzata 165
- campi 159
- campi predefiniti 159
- capire 165
- compilazione automatica 153
- confronto 165
- elenco 155
- influenzati dalla pulitura 159
- informazioni 165

Pulitura Data.com *(continua)*
- lead 155
- manuale 155–156
- per iniziare 105
- prime operazioni 105
- pulsante pulitura 156
- referenti 155
- risoluzione dei problemi 154–155
- servizio di individuazione delle corrispondenze 172
- Stato 164
- suggerimenti introduttivi 105

## R

Rapporti
- aggiunta di risultati alle campagne 213
- Attività condivise, visualizzazione nei 278
- Data.com 178, 181
- eventi, visualizzazione di più referenti correlati a 278
- Jigsaw 178
- operazioni, visualizzazione di più referenti correlati a 278

rapporti attività 280
record
- Microsoft Outlook, creazione da 617

Record di Data.com
- collegamento a Salesforce 171
- corrispondenza con Salesforce 171
- servizio di individuazione delle corrispondenze 171

Record Salesforce
- App Web Microsoft Outlook, impostazione 572–574
- App Web Microsoft Outlook, requisiti di sistema 571
- App Web Microsoft Outlook, visualizzazione in 570

referenti
- aggiunta da Data.com 109

Referenti
- abilitazione Self-Service 66
- Account e referenti sociali 61
- aggiornamento cronologia delle campagne 220
- aggiunta come lead da Data.com 112
- aggiunta da Data.com 104, 106, 134, 138, 155
- aggiunta dalla scheda Data.com 110
- aggiunta di nomi referenti tradotti 32
- App Web Microsoft Outlook, impostazione 572–574
- App Web Microsoft Outlook, visualizzazione in 570
- assegnazione a eventi di calendario sincronizzati 607
- assegnazione a messaggi email 545
- assegnazione a operazioni Outlook sincronizzate 608
- assegnazione account a voci sincronizzate 605
- assegnazione automatica ad account 601
- associazione a un account 110

Referenti *(continua)*
- Attività condivise, visualizzazione nei rapporti 278
- campi 68
- condivisione 78
- creazione 66
- creazione rapida 62
- dettagli 63
- duplicati con Salesforce per Outlook, eliminazione 624–625
- elenchi correlati 65
- esclusione dalla sincronizzazione con Salesforce per Outlook 593
- esportazione 118
- immagine del profilo 194
- layout di pagina 65
- messaggi email, aggiunta da Outlook 611
- messaggi email, rimozione dai record di Salesforce 612
- modifica 63
- modifica della proprietà 34
- non risolti 605
- ottenere referenti Data.com da un account 112
- pagina iniziale 62
- panoramica 61
- pulitura 165
- referenti correlati a un evento, visualizzazione nei rapporti 278
- referenti correlati a un'operazione, visualizzazione nei rapporti 278
- ricerca di 123
- ricerca in Outlook 618
- Salesforce a Salesforce 499
- sincronizzazione con Salesforce per Outlook 593
- trovare nuovi 184
- unione 75
- unione di referenti 77
- utenti di portali 67, 77
- visualizzazione 63
- visualizzazione dalla scheda Referenti 63

Referenti non risolti
- accesso dalla pagina iniziale Referenti 62
- assegnazione ad account 605

regole di condivisione
- asset 59

Regole di condivisione
- asset 60

Regole di convalida
- Account personali 3–4

Regole di pulitura
- Aggiorna 181
- Record 181

Regole di pulitura *(continua)*
Usa 181
Ricerca
gruppi relazione 102
opportunità simili 372
preventivi 424
prodotti 353
Richiesta di incontro
aggiunta di invitati 305
panoramica 300
rimozione di invitati 305
suggerimenti per proporre orari di incontro 303
Riconoscimento
creazione badge 402
Work.com 400
Riconoscimento Work.com
creazione badge 402
Rifiuto
eventi 308
Rimozione di invitati
incontri richiesti 305
Ringraziamenti 403
Ripartizioni opportunità 383–384
Riprogrammazione
incontri richiesti 306
Riquadro laterale Salesforce
eventi, aggiunta ai record di Salesforce 614
operazione, aggiunta ai record di Salesforce 616
Riquadro laterale Salesforce in Microsoft Outlook 609
Riquadro laterale Salesforce, aggiunta di messaggi email con 611–612
Riquadro laterale Salesforce, ricerca di record in 618
Risoluzione
eventi sincronizzati 603
messaggi email 603
operazioni sincronizzate 603
referenti sincronizzati 603
risultati di ricerca
Data.com 150
Risultati ricerca Data.com 150
Ruoli referente
creazione 81–82
visualizzazione e modifica 82–84

## S

Salesforce
confronto dei dati con quelli di Data.com 174
Salesforce a Salesforce
abbonamento a campi 501
Salesforce a Salesforce *(continua)*
accettazione automatica di record 506
accettazione di record 504
accettazione di un invito 494
allegati 499
assegnazione di record 510
casi 499
commenti caso 499
connessioni 495
elenco correlato condivisione esterna 512
inoltro di record correlati 513
invio di un invito 493
inviti 493
lead 499
mappatura campi 502
oggetti personalizzati 499
opportunità 499
panoramica 492
pubblicazione di campi 508
ricerca dei partner che utilizzano Salesforce 519
rifiuto di un invito 494
stato dei record 512
trova connessioni 519
Salesforce for Wealth Management
clienti 88
cruscotti digitali 90
impostazione 85
navigazione 88
processo di approvazione Know Your Client 87
rapporti 90
schede 88
Salesforce per Outlook
aggiunta, di email al referente o al lead errato 625
avvisi, nascondere 590
barra di sistema 588
cartelle Outlook 590
casi, creazione 609, 620
confronto con Connect per Outlook 577
connessioni protette da 628
disinstallazione 582
Domande frequenti 627
download 580
email, aggiunta al referente o al lead errato 625
esclusione di alcune operazioni dalla sincronizzazione 600
esclusione di alcuni referenti dalla sincronizzazione 593
esclusione di eventi dalla sincronizzazione 596
eventi, aggiunta con il Riquadro laterale Salesforce 614
gestione della configurazione 583
impostazioni 588

Salesforce per Outlook *(continua)*
- informazioni su 575
- installazione e configurazione 581
- lingue supportate 578
- mappatura dei campi nella configurazione 587
- messaggi email, aggiunta ai record di Salesforce 611–612
- messaggi email, aggiunta ai record di Salesforce, ricerca in Outlook 618
- messaggi email, impossibile aggiungere 626
- messaggio di errore email, significato 626
- Microsoft Outlook, visualizzazione dei dati di Salesforce in 609
- modifica della direzione di sincronizzazione 585
- modifica delle cartelle di sincronizzazione 590
- modifica delle impostazioni dei conflitti 586
- modifica delle impostazioni di sincronizzazione 585
- modifica delle impostazioni email 583
- modifica delle informazioni di accesso 589
- nomi utente e password protetti per 628
- operazione, aggiunta con il Riquadro laterale Salesforce 616
- panoramica sulla sincronizzazione 591
- problemi di installazione, soluzione 623
- protezione dei messaggi email 627
- protezione, Salesforce per Outlook 627
- record duplicati, eliminazione 624–625
- record eliminati in Outlook 625
- record, creazione dal Riquadro laterale 617
- registro di sincronizzazione 589
- Riquadro laterale Salesforce 609, 611–612, 618
- sincronizzazione di contatti 593
- sincronizzazione di eventi 596
- sincronizzazione di eventi ricorrenti 598
- sincronizzazione di operazioni 600
  - sincronizzazione, da Microsoft Outlook a Salesforce 602–603
  - sincronizzazione, elementi da non sincronizzare 603
  - sincronizzazione, selezione degli elementi 602–603
- terminal server 622
- vantaggi 577
- visualizzazione degli errori 590
- visualizzazione dei criteri di corrispondenza 587
- voci private, differenze tra Salesforce e Microsoft Outlook 621

Salesforce per Outlook
- eliminazione degli elementi sincronizzati 609

Salesforce per Wealth Management
- panoramica 84

Scheda
- opportunità 360
- percorso di vendita 360

Scheda *(continua)*
- realizzazione 360

seleziona corrispondenza 170

Self-Service
- abilitazione accesso per account personali 66
- abilitazione accesso per referenti 66
- super utente 66

Serie di dati
- definizione in Connect Offline 633

Sincronizzazione
- Dati Pardot in ambienti Sandbox Salesforce 47
- Dati Pardot in Salesforce 43, 45
- Dati Pardot in Salesforce, aggiunta del connettore 46
- Dati Pardot in Salesforce, attivazione 48
- Dati Pardot in Salesforce, impostazione di campi personalizzati in Salesforce 49
- Dati Pardot in Salesforce, inserimento di indirizzi IP in una whitelist 48
- Dati Pardot in Salesforce, personalizzazione del connettore 46
- Dati Pardot in Salesforce, preparazione 44
- Dati Pardot in Salesforce, sfruttare al meglio i lead convertiti 49
- di operazioni con Salesforce per Outlook 600
- eventi con Salesforce per Outlook 596
- eventi ricorrenti con Salesforce per Outlook 598
- indirizzi email tra Pardot e Salesforce 52
- Microsoft Outlook e Salesforce, categorie 602–603
- panoramica Microsoft Outlook e Salesforce 591
- preventivi con opportunità 424
- referenti con Salesforce per Outlook 593
- risoluzione dei problemi dei preventivi 425

Single Sign-On
- Connettore Pardot e Salesforce, impostazione 51

Social media
- Facebook 522
- Twitter 522

Società D&B
- aggiornamento record 158
- campi 141
- D-U-N-S Number capogruppo assoluta globale 108
- record 140

Stampa unione
- campi 564
- caricamento di modelli 552
- creazione di modelli 548
- generazione di documenti singoli 569
- globale, procedura guidata 567
- impostazioni del browser Web 547

Stampa unione *(continua)*
installazione del controllo ActiveX 547
modifica di modelli 549
panoramica 546
utilizzo di modelli di esempio 549
Stampa unione estesa
utilizzo 567
Stato membro per campagne 204
Stato pulitura
Diverso 160
Inattivo 160
Non confrontato 160
Non trovato 160
Rivisto 160
Sincronizzato 160
struttura gerarchica
Data.com 115
DUNSRight 115
Suggerimenti di ricerca
prodotti 354
Suggerimenti introduttivi
abilitare Salesforce per i partner 530
gestione dei territori 247
Salesforce a Salesforce 531

## T

Team
Vedere Team opportunità 374
Team account
abilitazione 39
aggiunta di membri 41
eliminazione di membri 43
impostazione del team predefinito 40
impostazione ruoli di team 39
modifica 42
panoramica 38
Team opportunità
aggiunta di membri al team opportunità predefinito 380
aggiunta di un team predefinito alle opportunità 382
aggiunta di utenti ai team opportunità 376
campi 382
eliminazione dalle opportunità 378
eliminazione di membri dal team opportunità predefinito 381
impostazione predefinito 379
modifica 377
modifica di membri del team opportunità predefinito 381
panoramica 374
ripartizioni opportunità 383
Team opportunità *(continua)*
uso dei campi personalizzati 378
visualizzazione elenco 375
Territori
assegnazione di territori 243
gestione 243
visualizzazione di elenchi di account 246
Territorio di vendita di un account
identificazione 240
Tieni i contatti
aggiornamento globale account personali 80
aggiornamento globale referenti 80
impostazioni 646
unione di informazioni referente aggiornate 79
Trova
account 184
lead 184
referenti 184
Trova connessioni
impostazione 519
Twitter 522

## U

Unione
account 29
lead 266
referenti 75
utenti di portali 75
Utenti di portali
modifica degli account per i referenti 67

## V

Vendita in team
ripartizioni opportunità 383–384
Visualforce
modelli di email 555
Visualizzazione
account 8, 10
asset 56
attività 272–273
attività aperte 274–275
attività completate 274–275
campagne 199, 202
concorrenti 385
contratti 427–428
elenchi correlati agli account 37
elenchi correlati Referenti 65
elenchi di territori account 246
gerarchie società controllanti 28

Visualizzazione *(continua)*
modelli di email 557
opportunità 362
partner 523
preventivi 414
prodotti 331–333
referenti 63
ruoli referente 82–84
Voci del listino prezzi 329
Voci non risolte personali
eventi 607
messaggi email 545
operazioni 608
referenti 605
Voci preventivi
ordinamento 351
Voci preventivo
aggiunta 415
eliminazione 417
modifica 417
voci private 621

## W

Wealth Management, vedere Salesforce per Wealth Management 84
Web a lead
limiti 268
Work.com
aggiunta di colleghi di pari grado al riepilogo 393–395
commento 386
configurazione email 412
creazione badge 402
creazione di fondi per i premi 407
creazione di una metrica 399
creazione obiettivo 397
Fondi per i premi 404
formazione 411
metriche 398
obiettivi 396
offerta commento 389
Premio 404
richiesta commento 390
Riconoscimento 400
riepiloghi delle prestazioni 392
tipi di fondo per i premi 405
visibilità commento 391